



Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Ana Belém Vasquez Barros

**O contributo das Relações Públicas para
melhorar a integração das populações
especiais na sociedade portuguesa**

Setembro de 2008



Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Ana Belém Vasquez Barros

**O contributo das Relações Públicas
para melhorar a integração das
populações especiais na sociedade
portuguesa**

Tese de Mestrado em Ciências da Comunicação -
Publicidade e Relações Públicas

Trabalho efectuado sob a orientação do
Professor Doutor Aníbal Alves

Setembro de 2008

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTA TESE
APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE
DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO QUE A TAL SE COMPROMETE

A realização deste trabalho não teria sido possível sem a ajuda desinteressada daqueles, que directa ou indirectamente, me apoiaram, me auxiliaram ou incentivaram a prosseguir. Desde já, a todos, manifesto os meus reconhecidos agradecimentos, permitindo-me destacar:

Ao Professor Doutor Aníbal Alves, por ter aceitado ser o orientador formal desta tese.

À Dra. Teresa Ruão, pela sua disponibilidade, colaboração e conselhos imprescindíveis na orientação deste trabalho.

À Directora Conceição Cunha, pelo apoio moral e material, sem o qual este trabalho teria sido bem mais complicado.

Ao Sr. Moisés Gonçalves, que sempre se mostrou disposto a ajudar prestando sua colaboração neste trabalho.

Mas sobretudo, tenho uma dívida de gratidão para com os meus pais, irmão, cuja atitude de confiança, incentivo e carinho que depositaram em mim contribuíram para a concretização de mais um objectivo profissional. Para eles, um “muito obrigada” sincero!

A todos, muito obrigada!

Balugães, Setembro 2008

Ana Belém Vasquez Barros

O contributo das Relações Públicas para melhorar a integração das populações especiais na sociedade portuguesa

A intenção do estudo deste tema “O contributo das Relações Públicas para melhorar a integração das populações especiais na sociedade portuguesa”, será a de procurar um enquadramento teórico que permita reflectir sobre o papel das Relações Públicas na inserção das pessoas com deficiência na sociedade pela sensibilização comunicativa.

Deste modo para responder à nossa questão de partida levamos a cabo uma investigação, que analisa as acções de Relações Públicas levadas a cabo pela Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Ponte de Lima, destinadas a sensibilizar as populações locais para a problemática da deficiência. E levantamos como hipóteses de trabalho que as Relações Públicas podem promover a inserção das pessoas com deficiência (h1) pela prestação de informação, (h2) pelo apelo ao relacionamento e à interactividade e (h3) pelo tratamento da imagem social da deficiência, para que se crie um ambiente de compreensão e de respeito por quem está sujeito a uma vida angustiante.

Para testar estas hipóteses recorreremos à pesquisa documental, ao tratamento da informação on-line (ver bibliografia), à observação directa e às entrevistas directas. As entrevistas permitiram-nos recolher elementos fundamentais para analisar o papel das Relações Públicas face às pessoas com deficiência na inserção da sociedade (ver apêndice).

Através dos dados obtidos, conseguimos dar resposta à nossa questão de partida e concluir que a APPACDM usa as técnicas e instrumentos de Relações Públicas para cumprir com os seus objectivos, contribuindo assim para a informação e sensibilização na inserção da pessoa com deficiência na sociedade portuguesa.

The contribution of Public Relations to improving the integration of people with special needs in Portuguese society

The aim of the study concerning “The contribution of Public Relations to improving the integration of people with special needs in Portuguese society” will be to obtain a theoretical framework that facilitates reflection on the role played by Public Relations in the integration of disabled people in society through awareness-raising initiatives.

In order to answer our initial question, we conducted an investigation that analyses Public Relations initiatives carried out by the Portuguese Association of Parents and Friends of Mentally-Disabled People (*Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental* - APPACDM) in Ponte de Lima, aimed at raising awareness amongst the local population about the issues surrounding disability. We are also putting forward working hypotheses that Public Relations can promote the integration of disabled people (h1) by providing information, (h2) by fostering relationships and interaction and (h3) by addressing the social image of disability, in order to create understanding and respect for those who face the challenges of disability.

In order to test these hypotheses we are using documentary research, online data (see bibliography), and direct observation and interviews. The interviews will allow us to gather essential evidence for analysing the role played by Public Relations with regards to the integration of disabled people in society (see appendix).

Through the data gathered we were able to provide an answer to our primary issue and confirm that APPACDM uses Public Relations initiatives in order to achieve its objectives, thus contributing to inform and raise awareness, in the integration of disabled people into Portuguese society.

Capítulo 1	
Introdução	7
 Capítulo 2	
As Relações Públicas nas Organizações	10
2.1 A Prática das Relações Públicas	11
2.2 Relações Públicas Operacionais	15
2.2.1 Planos.....	17
2.2.2 Programas.....	17
2.2.3 Projectos.....	18
 Capítulo 3	
As Organizações que lidam com as pessoas com deficiência	20
3.1 Definir um deficiente à sua imagem.....	20
3.2 Condições Económico-Político-Sociais na Europa e Nações Unidas.....	24
3.2.1 Condições para a Igualdade de Participação.....	26
3.2.2 Formas de Aplicação e as Nações Unidas	29
 Capítulo 4	
Estudo Empírico.....	34
4.1 Estudo Empírico.....	34
4.2 Discussão Metodológica	42
4.3 Apresentação dos Resultados.....	44
 Capítulo 5	
Considerações Finais	53
5.1 Conclusões	53
 Bibliografia e Sitografia	60
 Apêndice	63
1. Instrumento de recolha de dados.....	64
 <u>Quadros</u>	
Quadro 1 - Acções de RP desenvolvidas na APPACDM	48
Quadro 2 - Meios das RP na APPACDM.....	48
Quadro 3 - Apresentação dos resultados.....	49

Capítulo 1 - Introdução

Esta dissertação aborda o tema "O contributo das Relações Públicas para melhorar a integração das populações especiais na sociedade portuguesa", a partir do estudo do seguinte quadro teórico: as organizações que lidam com as pessoas com deficiência; o seu enquadramento económico, político e social; e o papel indispensável das Relações Públicas na promoção e desenvolvimento da informação acerca da pessoa diferente.

O tema integra numa tese de mestrado em Ciências da Comunicação, Área de Especialização em Publicidade e Relações Públicas e chama a atenção para um tema pouco tratado pela academia nacional. Referimo-nos à vasta problemática referente das Populações Especiais na Sociedade Portuguesa. Neste contexto, propomo-nos analisar o contributo das Relações Públicas para a informação e sensibilização social sobre os problemas que afectam os deficientes. Para promover o poder do deficiente não basta o sistema em que o médico receita, o doente consome e quem paga é o Estado. Importa, criar um sistema que se fundamente numa ética onde o deficiente, esteja onde estiver, se sinta, plenamente, um cidadão.

É neste sentido que organizações não governamentais como é o caso da *Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental* (APPACDM), têm desenvolvido a sua actividade nos mais variados sectores de apoio à Pessoa com deficiência mental, procurando responder aos seus constantes anseios bem como das suas famílias.

Sendo um tema de grande actualidade e dimensão na sociedade, decidimos delimitar o estudo ao caso à associação referida, APPACDM, pelo papel nacional activo e de uma dimensão nacional que levado a cabo no apoio às pessoas com deficiência. Procuraremos deste modo, caracterizar para compreender o contributo das Relações Públicas na integração das populações especiais na sociedade portuguesa; relevar a importância do papel das Relações Públicas à plena integração das pessoas diferentes, mas que contribuem ao enriquecimento e democratização da sociedade; perspectivar a importância das Relações Públicas junto a um Público; analisar as acções de Relações Públicas levadas a cabo por uma organização não lucrativa dedicada ao apoio às Populações com deficiência (APPACDM); reflectir sobre o papel que podem ter as Relações Públicas no apoio às populações com deficiência e na

sensibilização social para o problema. Assim, os objectivos do trabalho incluem um contributo, embora modesto, ao curso de Ciências da Comunicação, no sentido de uma mais constante atenção a uma problemática de flagrante actualidade.

Como questão de partida, indagamos sobre o papel das Relações Públicas na inserção das pessoas com deficiência na sociedade pela sensibilização comunicativa.

Para responder a esta questão levamos a cabo uma investigação constituída por uma reflexão empírica e o estudo acompanhado de uma campanha social, que visa analisar o potencial das Relações Públicas para influenciar mentalidades e atitudes dos cidadãos. As Relações Públicas podem promover a inserção das pessoas com deficiência pela prestação de informação, pelo apelo ao relacionamento e à interactividade e pelo tratamento de imagem social de deficiência. Para estudar a validade destas hipóteses decidimos analisar as acções de Relações Públicas levadas a cabo pela Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental, que tinham como propósito sensibilizar, informar e criar empatia face à problemática da deficiência.

Partindo deste propósito, organizamos o relatório em três partes. A primeira parte aborda o tema das Relações Públicas nas Organizações, a segunda explica como lidam as organizações com as pessoas com deficiência, e por fim, a terceira parte apresenta o estudo empírico.

As Relações Públicas nas Organizações

Capítulo 2 – As Relações Públicas nas Organizações

2.1 A Prática das Relações Públicas

Considerando as Relações Públicas como um conjunto organizado de processos que visa fomentar simpatia e confiança entre uma instituição e aqueles com quem ela se relaciona, ou seja, o seu público, esta actividade assume-se como uma técnica fundamental. As Relações Públicas, são entendidas pela literatura na área como uma técnica de comunicação bidireccional.

O termo “instituição”, pretende abranger um vasto leque, de organizações humanas desde uma família, uma associação desportiva recreativa ou cultural, uma empresa privada ou pública, um governo, ou qualquer outra organização. Já o “público” corresponde a todo o conjunto de pessoas ou grupos sociais com os quais a “instituição” procura estabelecer uma relação. Neste capítulo faz-se referência a um “público especial” que são as pessoas com deficiência. Visto que o público é todo um conjunto de pessoas ou grupos sociais, os deficientes são essencialmente pessoas, pessoas essas que merecem toda a atenção e colaboração ao alcance das Relações Públicas.

Cabe às Relações Públicas informar o público e recolher a opinião que esse público tem de uma instituição, dos serviços ou produtos. É exactamente esse “feedback” que permitirá ao profissional de Relações Públicas organizar e planear a sua actividade. As Relações Públicas procuram, conforme Lesly (1995: 3) define, “(...) ajudar uma organização e seus públicos a mutuamente se adaptar uns aos outros.” Esta definição reforça e afirma de certo modo o conceito de Relações Públicas que Branco Morais (1989: 6) sublinha, “As relações Públicas promovem **compreensão mútua**: a compreensão do público por parte da instituição e a compreensão da instituição por parte do público.”

Apesar da diversidade de conceitos sobre as Relações Públicas, é possível retirar vectores comuns que permitem concluir que as Relações Públicas põem em contacto a instituição e o público, mostrando-se como uma verdadeira técnica de comunicação bidireccional; promovendo o favor do público em relação a uma instituição; e procurando estabelecer a

sintonia dos interesses do público e da instituição, de modo a garantir a sua aceitação pessoal. De facto, e como Branco Morais (1989: 10) argumenta, “A finalidade das Relações Públicas é a obtenção e manutenção do favor do público para a instituição.”

As Relações Públicas são simultaneamente uma técnica de comunicação e uma filosofia de gestão, como explicamos de seguida. Em primeiro lugar, as Relações Públicas são uma filosofia de gestão, porque actua respeitando os públicos. Esta tomada de atitude por parte da gestão é que constrói a base sobre o qual as Relações Públicas procuram melhorar as relações com as pessoas. Mas os métodos de Relações Públicas exigem uma revolução na maneira de pensar do administrativo ou do gestor. E, para que estes métodos sejam eficientes, a administração precisa de aceitar a sua responsabilidade social, como por exemplo os líderes de empresas devem compreender que a sua função é produzir benefícios para o público, isto é, os clientes, os empregados e a comunidade, e não apenas dividendos para os accionistas. O dever da administração é criar condições que conduzem ao bem-estar social na forma como negocia e produz os seus produtos.

Por sua vez, as funções básicas de administração são de organizar, delegar e supervisionar, mas a estas foi acrescentada mais uma responsabilidade, a de Relações Públicas. Como nova função administrativa, as Relações Públicas abrangem todos os níveis de administração, dado que se encontra latente em todos os níveis de decisão de uma instituição, desde a chefia à telefonista, passando pelo funcionário de atendimento ao público. As Relações Públicas constituem uma função que abarca todas as políticas de acção da instituição, em função dos interesses do público, de modo a corrigir possíveis lapsos ou concepções mal interpretadas e criar confiança entre os beneficiários.

As Relações Públicas não se resumem apenas a uma filosofia de gestão e a uma função administrativa, são também a uma técnica de comunicação, através da qual o público toma conhecimento dos projectos, propostas e realizações de uma organização. A própria organização toma consciência de si pela reacção do público a estas iniciativas. Para que haja uma boa comunicação, é fundamental existir boa vontade, reciprocidade de informações e o modo como é veiculada a informação, tendo em vista a mensagem e o tipo de público a ser informado. As Relações Públicas, como técnica de comunicação, são o meio para que entre o emissor e o receptor se estabeleça o diálogo necessário à satisfação dos interesses dos

indivíduos e das instituições sociais, sejam elas empresas públicas ou privadas, ou qualquer outra organização.

As Relações Públicas procuram aplicar na prática uma gestão positiva, isto é, cumprir o interesse do público e resultados positivos face às actividades de uma instituição mas pretendem também salvaguardar a reputação da instituição, através de acções que resultam numa opinião pública favorável e compreensão mútua e utilizam técnicas destinadas à gestão interna, de modo a que os interesses dos empregados correspondam ao da direcção geral da instituição. Assim sendo as Relações Públicas têm um papel fundamental numa instituição. De facto, e conforme Black (1991: 47) observa, “La teoría y la filosofía de las relaciones públicas conducen lógicamente a un examen de los métodos utilizados en su práctica.”

As Relações Públicas têm um papel a cumprir perante uma instituição, são uma função organizacional, uma actividade fundada em objectivos e finalidades, métodos e técnicas de comunicação, que põem em prática as políticas de comunicação junto a um público de interesse.

A tarefa prioritária da actividade das Relações Públicas é desenvolver uma imagem positiva das instituições ou empresas, de maneira a que os respectivos públicos acolham positivamente as suas propostas. De facto, e conforme Branco Morais (1989: 115) argumenta, “Uma das formas mais correntes de enquadramento comunitário é a colaboração da empresa na vida educativa e cultural da comunidade.”

É do conhecimento geral que as Relações Públicas têm duas grandes finalidades: por um lado procuram orientar as acções dos públicos de modo a serem as mais adequadas socialmente; e por outro lado, veiculam informações sobre essas acções, de forma a que os públicos relacionados possam delas ter conhecimento desenvolvendo a sua ampla aceitação.

A utilização no plural da palavra “público” tem razão de ser porque todos fazemos parte de grupos sociais que são considerados um conjunto, facilitando a sua gestão comunitária. Por exemplo o público de uma comunicação, seja ele de um anúncio publicitário, de uma campanha de solidariedade, de um programa de Relações Públicas, serão públicos a quem se destina a mensagem. De facto, e conforme Solano Fleta (1995: 178) define:

“Se entiende por “público” en Relaciones Públicas toda pluralidad de individuos o de grupos que se consideren afectados, directa o indirectamente, por la actividad real o presunta de una persona natural o jurídica, (...).”

A comunicação só se concretiza desde que a mensagem do emissor seja correctamente recebida e interpretada pelo receptor.

Considerando diversos factores que dificultam a comunicação, a informação deverá ser codificada de forma diversa consoante as motivações e características próprias dos receptores, ou seja, dos públicos. Isto demonstra que, para trabalhar eficazmente no domínio da comunicação, deverá saber-se inicialmente a que tipo de público ela se dirige, aquilo que esses indivíduos esperam obter e a influência que uma comunicação poderá vir a ter nos respectivos comportamentos.

Parece óbvio a utilização do termo “públicos” e “não público”, já que não existe, em comunicação, um público universal que revele objectivos, interesses e motivações comuns e que possuam o mesmo tipo para a apreensão das mensagens. Pelo contrário, esse público universal subdivide-se em conjuntos particulares de indivíduos que não são sempre os mesmos para cada tipo de mensagem, nem a recebem da mesma maneira.

Sendo as Relações Públicas uma técnica de comunicação bidireccional que põe em contacto recíproco uma instituição e todos aqueles com quem ela se relaciona, é fundamental que o profissional de Relações Públicas conheça os diversos grupos de indivíduos que se relacionam com a instituição que representa.

Deste modo, as relações de uma instituição com a comunidade devem basear-se em princípios da cooperação, da comunicação e da cidadania responsável. As boas relações com a comunidade devem radicar, num sistema de comunicação, pois só assim se poderão compatibilizar os interesses da instituição e da comunidade. As instituições não devem só informar a comunidade sobre suas actividades, mas também contribuir para o bem-estar, como por exemplo participar em campanhas educativas, criar programas culturais, prestar ajuda às instituições sociais e locais, etc. Segundo Branco Morais (1989: 115), “(…)

representam as actividades de «enquadramento comunitário» um estágio de maturidade da actividade de determinadas empresas.”

No ponto seguinte abordaremos o tema das Relações Públicas, como técnica, como actividade, ou seja, a operacionalidade em Relações Públicas.

2.2 Relações Públicas Operacionais

As Relações Públicas, como técnica, procuram explicar, prever e controlar as funções e acções de uma organização face aos seus públicos. Como actividade, procuram colocar em prática o exercício das suas funções através de um processo de comunicação entre uma organização e os públicos com os quais se relaciona. Desde logo, torna-se impossível em Relações Públicas analisar tendências, prever consequências, assessorar o poder de decisão, elaborar e executar programas de comunicação, sem apelar à sua operacionalidade.

Entende-se, por Relações Públicas operacionais, um processo sistematizado, o qual associa as etapas de planeamento que por sua vez, se este planeamento for, segundo Kunsch (1986: 66), “(...) bem formulado, poderá trazer grandes melhorias para o processo administrativo/organizacional, (...)”

As actividades de Relações Públicas envolvem-se sempre com públicos e opinião pública, o que exige o máximo de cuidado e sistematização e planeamento das acções. O planeamento é uma das funções básicas de Relações Públicas e pode oferecer a maior eficácia, pois permite a execução dos objectivos e a avaliação dos resultados, na procura de alternativas nos planos, programas e projectos, que propiciam condições favoráveis de implantação do que foi planeado. Segundo Kunsch (1986: 68):

“Todas essas três modalidades de instrumentos do planeamento, normalmente contêm os dados essenciais que especificam o que fazer, como fazer, por que fazer, quem vai fazer, onde, quando e com que recursos.”

De facto, e conforme Albuquerque (1983: 14) acentua, “O planeamento é como uma ponte estendida entre o ponto onde estamos e o ponto onde desejamos ir.”

Resumindo, a operacionalidade em Relações Públicas permite a organização, o desenvolvimento, a execução de uma acção, como por exemplo a realização de um evento seguindo a orientação de um método. Analisando-a em outra perspectiva, a operacionalidade permite pôr em prática toda a actividade de Relações Públicas, de forma a elevar o nível de entendimento, colaboração entre uma organização pública ou privada, ou qualquer outro tipo de organização com os seus públicos, tudo realizado num processo de interacção, de interesses comuns, de maneira a promover o seu desenvolvimento e da comunidade a que pertencem.

De facto, e conforme Simões (1995: 99) argumenta, “(...) integrando-se a definição conceitual e operacional tem-se o «ser» e o «fazer» da actividade de Relações Públicas, (...)”

As organizações modernas assumem novas posturas na sociedade actual. As fortes mudanças que ocorrem em todos os campos obrigam as organizações a um novo comportamento institucional perante a opinião pública. Elas passam preocupar-se mais com as relações sociais, com acontecimentos políticos e com factos económicos mundiais. É neste sentido que o papel da Relações Públicas é fundamental, pois sua função será de abrir canais de diálogo com os diferentes sectores da sociedade, administrando estrategicamente a comunicação. O planeamento estratégico realizado pelas organizações é o melhor ponto de partida para um planeamento de Relações Públicas com vista à eficácia da comunicação.

Com o planeamento estratégico é possível fazer uma análise ambiental externa como interna, chegando a um diagnóstico organizacional, capaz de indicar quais as ameaças e/ou oportunidades, os pontos fracos ou fortes, definir um perfil da organização no mundo dos negócios, político ou social.

O planeamento de Relações Públicas tem de estar interligado ao planeamento estratégico, de forma a gerir a comunicação que é pensada, discutida, que pesquisa, que se baseia em diagnósticos e que determina resultados a alcançar, tendo em conta não só os interesses da organização mas também os dos públicos envolvidos.

2.2.1 Planos

O plano é um dos instrumentos da programação em Relações Públicas e inclui planeamento, um conjunto de elementos necessários, de modo a concretizar racionalmente as actividades pretendidas por um grupo de indivíduos antes de concretizarem o acto, ou seja, a acção desejada. De facto, e conforme Albuquerque (1983: 15) define, “(...) o conjunto de métodos e medidas para a execução de um empreendimento com fim determinado; um curso específico de acção projetada para alcançar uma meta.”

Um plano de comunicação deve, ser realista, ter objectivos claros e bem definidos, de modo a fazer seus os propósitos do público-alvo. Para tal tem ao seu dispor três tipologias de programação das actividades: o plano estratégico; o plano tático; e o plano permanente ou operacional. Cada um destes planos tem funções particulares e adequa-se às inúmeras actividades a serem desenvolvidas em Relações Públicas. Senão veja-se: o plano estratégico é uma programação a longo prazo e voltado para os objectivos; o plano tático, por sua vez, é um meio eficaz para se chegar a resultados mais imediatos, procurando estabelecer acções a médio ou curto prazo; o plano permanente é o processo que exige uma atenção diária perante tarefas específicas a serem cumpridas.

2.2.2 Programas

O programa é outro instrumento do processo do planeamento, que permite projecções detalhadas, com informações muito mais específicas em relação a diferentes actividades de Relações Públicas. Desta forma, o programa é o modo de trabalho estabelecido pelo plano e é expresso em actividades, eventos, técnicas, para atingir os objectivos estabelecidos. De facto, e conforme Albuquerque (1983: 25) argumenta, “(...) os objectivos particulares do plano irão constituir os objectivos gerais do programa.”

O programa é o resultado final da fase de tomada de decisões, tendo em vista o melhor uso dos recursos económicos, no tempo e no espaço, para o atendimento das necessidades dos indivíduos, grupos humanos, ou empresas, com metas estabelecidas.

2.2.3 Projectos

O projecto é o último instrumento do processo do planeamento que resta falar. Em Relações Públicas, o projecto é a simplificação do plano e pode envolver actividades como por exemplo, inaugurações, um acontecimento especial, concursos, relações educacionais, comunitárias, etc.

O projecto estabelece e sistematiza o que ficou pré-definido para a concretização de uma acção. É um processo fundamental para a racionalização de decisões, pois faz o estudo dos recursos económicos para a realização de uma actividade.

Segundo Albuquerque (1983: 26), “(...), projeto é um conjunto de tarefas e demais dados necessários para a realização da acção.”

No capítulo seguinte, vamos reflectir sobre organizações que lidam com as pessoas com deficiência como a O.N.U., assim como O.M.S., de modo a tentar explicar melhor a vasta problemática ao redor da deficiência. Começaremos por definir o termo de “deficiência” de forma a elucidar melhor o que é um deficiente perante tantas definições já existentes.

As Organizações que lidam com as pessoas com deficiência

Capítulo 3 – As Organizações que lidam com as pessoas com deficiência

3.1 Definir um Deficiente à sua Imagem

Definir o termo “deficiência” pode aparentemente parecer fácil, mas na realidade é muito mais complexo e diversificado chegar a um consenso. Quando se aborda o tema em questão pode por vezes tornar-se delicado dar uma definição exacta da deficiência perante um número tão vasto de opiniões tão diferentes. As definições sobre deficiência dependem sobretudo de muitos factores. Factores esses de extrema importância, que são o conhecimento que se tem acerca da deficiência em concreto, assim como os pontos de vista e atitudes da sociedade em que se vive.

Encontrar palavras correctas para uma definição de deficiência requer uma imagem exterior, captada pela mente acerca das pessoas deficientes, destas populações especiais. A interpretação que se faz de alguém portador de uma deficiência é feita por uma imagem construída e impressa na mente. De facto, e conforme Ribas (1994: 7) argumenta, “as palavras são expressões verbais criadas a partir de uma imagem que a nossa mente constrói.”

O poder da mente é muito vasto e imaginativo perante tudo o que vê. Só ela é capaz de criar imagens exteriorizando-as por palavras, palavras essas que são o resultado daquilo que se observa e sente. As palavras têm um significado, usam-se para dar nome às coisas do género, “cego”, “surdo”, “inválido”, por ex., pois só assim se tem uma percepção na mente daquilo que as palavras querem dizer. Por isso, se torna delicado definir certos termos, como é o da “deficiência”.

Para tentar solucionar e precisar melhor os termos, a Organização das Nações Unidas manifestou-se a favor de lançar mundialmente o termo “Pessoas Deficientes”. Deste modo, surgiu a declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, aprovada pela Assembleia Geral da O.N.U., em 9 de Dezembro de 1975, que decreta em seu artigo 1, conforme Ribas (*cit. in* O.N.U. 1975), cita:

“O termo pessoas deficientes refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais.” (1994: 10).

Por outro lado, visto a Organização Mundial de Saúde passar por grandes incertezas em relação a uma concepção e terminologia concreta dos termos “pessoas com deficiência” ou “pessoas deficientes” de maneira a obter uma classificação consensual que pudesse satisfazer e ser utilizada por diferentes grupos de profissionais implicados na reabilitação, na saúde, no emprego ou em meios comunitários, desenvolveu ela seus esforços e adoptou em 1980 uma Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (ICIDH - *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicap*), que sugeria uma nova abordagem conceptual, com termos novos, tentando ser mais precisa e ao mesmo tempo menos dogmática. Assim, esta abordagem fala de três níveis distintos que são as “Deficiências”, “Incapacidades” e “Desvantagens” derivadas de um problema de saúde.

O conceito criado pela Organização Mundial de Saúde para o termo “Deficiência” é utilizado pela Política do Conselho da Europa (1994: 10) que define o seguinte, “uma Deficiência corresponde a uma perda de substância ou alteração de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatómica.”

Quer isto dizer que a deficiência pode-se caracterizar por anormalidades que podem ser temporais ou permanentes, devido a uma anomalia, defeito ou falta de um membro, órgão, tecido ou outra estrutura do corpo, até mesmo problemas psicológicos.

Muitos casos de deficiência são de ordem patológica, alterações no sistema orgânico e não se deve considerar um deficiente como uma pessoa com trissomia 21 pois são dois conceitos diferentes. Um deficiente pode apenas apresentar traços de desadaptação, com características especiais e por isso precisam de maior apoio para que possam traçar o seu projecto de vida. Enquanto que uma pessoa com trissomia 21 possui características comuns em que sofreu uma lesão genética acompanhado de um atraso mental profundo, de saúde muito frágil e muito sensíveis às infecções.

Em relação ao termo “Incapacidades” adoptado pela Organização Mundial de Saúde, Ribas (1997: 10) argumenta, “a incapacidade diz respeito aos obstáculos encontrados pelos deficientes em sua interacção com a sociedade, levando-se em conta a idade, sexo, factores sociais e culturais.” Isto é, a incapacidade é uma situação em que um indivíduo está em desvantagem, devido a uma deficiência ou impedimento, que o limita nas suas funções. A desvantagem surge do fracasso ou incapacidade para satisfazer as expectativas ou normas do universo do indivíduo.

Por último, o termo “Desvantagens” que pode ser considerado como “Impedimentos”, caracteriza-se por excessos ou insuficiências no desempenho e comportamento de uma actividade normal, e podem ser temporais ou permanentes, reversíveis ou irreversíveis, progressivos ou regressivos. O impedimento pode surgir como consequência directa da deficiência ou como resposta do próprio indivíduo sobretudo a um nível psicológico, assim como de deficiências físicas ou sensoriais. Exemplos notáveis são as alterações nas formas de comportamento pessoal, como a forma de lavar-se, alimentar-se com autonomia, a capacidade de caminhar, entre outras. Para melhor definição do termo, o autor Ribas (1997: 10) sustenta, “o impedimento diz respeito a uma alteração (dano ou lesão) psicológica, fisiológica ou anatómica em um órgão ou estrutura do corpo humano.”

Com a Declaração e a nova terminologia tentou-se pôr fim à ambiguidade dos antigos termos afim de precisar melhor quem é ou não é deficiente, de modo a desfazer uma possível imagem deturpada.

Apesar da existência de uma Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens, em Março de 1996 numa reunião realizada entre o Conselho da Europa, a Comissão Europeia, a Organização Mundial de Saúde e o Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência, na qual foram levantadas questões sobre estas definições, não chegaram a um consenso quanto a uma classificação e definições finais.

Na sociedade portuguesa, mesmo que a O.N.U. e a O.M.S. tenham tentado solucionar o termo da deficiência, a palavra “deficiente” tem um significado muito forte. Ser “deficiente” acima de tudo é não ser capaz.

Por sua vez, o Programa HELIOS II, sendo o único programa da Comunidade Europeia dedicado às pessoas com deficiência e que pretende promover a igualdade de oportunidades e a integração dessas pessoas, define a deficiência, baseada na decisão do Conselho de Europa tomada a 25 de Fevereiro de 1993, como:

“Entende-se por pessoa com deficiência qualquer pessoa que apresenta deficiências, incapacidades ou desvantagens graves resultantes de afecções físicas, incluindo as sensoriais, mentais ou psicológicas, que limitem ou impeçam a execução de uma actividade ou de uma função considerada normal para uma ser humano (HELIOS II, 1997: 11).

Seja qual for a definição adoptada há que ter em conta que não existe, numa perspectiva psicológica, uma definição verdadeira e definitiva. O conhecimento que se tem sobre a deficiência e a forma na qual se interpreta e utiliza depende muitas vezes das pressões sociais e políticas.

A sociedade na qual o homem está inserido condiciona o modo de pensar e agir, perante determinadas situações, devido aos valores e regras impostas pela mesma. Afirmar como muitos dizem que “no fundo todas as pessoas são iguais” contradiz totalmente o que se passa com a realidade social e natural que envolve o homem. Socialmente, o homem distingue-se pelo seu estatuto, emprego, religião, etc. Enquanto que, pela lei da natureza, define-se pela cor da pele, a raça, o peso, a altura.

As pessoas deficientes talvez sejam um pouco mais diferentes, pois podem possuir sinais ou sequelas de evidência mais acentuada, mas não é porque os homens são naturalmente diferentes entre si que devem ser socialmente diferentes.

É uma diferença que não nasce da natureza, mas de todas as pessoas que a constroem. Não é preciso ser um deficiente para não ser reconhecido pela sociedade portuguesa. O negro, o homossexual, qualquer um que foge das normas e regras da ordem social, podem chegar a ser excluídos da sociedade.

Tudo o que envolve o homem, tudo o que o homem faz, depende de valores sócio-culturais e são as diferenças sociais que determinam que as pessoas deficientes sejam pessoas diferentes. É necessário meditar sobre isto e tentar fazer algo que contribua para o erradicar destas ideias.

No ponto seguinte, abordaremos as normas e políticas definidas pela Organização das Nações Unidas e Conselho da Europa aplicadas às pessoas com deficiência.

3.2 Condições Económico-Político-Sociais na Europa e Nações Unidas

A Organização das Nações Unidas (O.N.U.), bem como o Conselho da Europa, têm vindo a definir, ao longo destes últimos anos, normas e políticas a favor das pessoas com deficiência ou susceptíveis de serem diferentes.

Através da Resolução n.º 48/96, a O.N.U. define uma série de "Normas sobre Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência". E sendo esta organização constituída pela esmagadora maioria dos países existentes no planeta, tem de admitir-se que as normas ou políticas adoptadas pelas suas resoluções são de difícil negociação e de âmbito muito generalizado. Talvez por isso, a norma 14 do documento atrás referido, (que recomenda a "elaboração de medidas de política e planeamento") não vá muito além da simples e generalizada inventariação de alguns procedimentos que os Estados devem adoptar na elaboração das suas políticas a favor das populações com deficiência.

Caberá, então, a cada um dos Estados interpretar estes deveres e pô-los em prática no âmbito do seu território. E, como é óbvio, cada um dos Estados adequará estas normas e deveres à sua situação económica, geográfica e até cultural. Pode-se então dizer que as "Populações Especiais" beneficiarão de políticas adequadas ao seu estatuto, em função do grau de desenvolvimento do país em que residem.

A par destas orientações de índole política, a Resolução n.º 48/96 não se esquece de aspectos relacionados com o suporte legal na adopção de medidas para a plena participação e igualdade das pessoas com deficiência. Por isso, a norma 15 define que são os Estados que devem proporcionar tais bases legais, consagrando-as na legislação nacional, através da definição de direitos e obrigações das pessoas com deficiência. Estes direitos e obrigações devem ser

exercidos em plano de igualdade com os outros cidadãos e devem estar desprovidos de qualquer disposição discriminatória.

No plano económico, a O.N.U. estabelece que são os Estados a assumir a responsabilidade financeira no suporte das medidas e, ou políticas, adoptadas para "estabelecer a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência". Por isso, é dever dos Estados contemplar nos seus orçamentos, desde o nível local até ao poder central, verbas destinadas à execução das medidas a favor das pessoas com deficiência. São também chamadas a esta responsabilidade, as organizações não-governamentais e outros organismos, no sentido de actuarem conjuntamente a fim de poderem compreender a forma mais eficaz de apoiar financeiramente os projectos desenvolvidos a favor de tais cidadãos.

Será agora oportuno falar de uma questão que parece ficar um pouco à margem de concretização das boas intenções da O.N.U., na definição destas "Normas sobre a Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência". Como é perfeitamente compreensível, o êxito de qualquer política na área social depende, fundamentalmente, das políticas económicas que lhe servem de base. E, se se busca a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência dentro de um país, porque não se deve exigí-la para um continente ou para o mundo inteiro, pois este é a área de intervenção da própria O.N.U.? O nível de desenvolvimento dos diversos países é tão diferente que pode tornar impossível esta aspiração. Compete aos países mais desenvolvidos cooperarem, aos mais diversos níveis, com os países mais debilitados, de forma a que essa aspiração de igualdade não se transforme em "igualdades parciais".

As normas 21 e 22 da Resolução 48/96 abarca a questão da "cooperação técnica e económica" bem como a "cooperação internacional". Os Estados mais desenvolvidos e industrializados devem cooperar e tomar medidas no sentido de melhorarem as condições de vida das pessoas com deficiência residentes em países menos desenvolvidos. Tais medidas concretizam-se em planos de cooperação técnica e económica bilateral ou multilateral.

O Conselho da Europa é uma instituição política europeia, dotada de assembleia parlamentar internacional e conta com cerca de vinte e sete países como membros. Esta instituição adopta "Recomendações" que devem ser seguidas pelos países membros da instituição.

A Recomendação n.º R(92), adoptada pelo Comité de Ministros em 9/04/1992 define, como o próprio nome indica, uma "recomendação sobre uma política coerente para as pessoas com deficiência".

Ao analisar a estrutura do anexo à recomendação, verifica-se que a mesma vai de encontro com bastantes aspirações da resolução da O.N.U. atrás abordada, e parece mesmo ter encontrado, aí, um pouco da sua inspiração.

Ao longo dos seus XII capítulos, a recomendação do Conselho da Europa define uma série de procedimentos no sentido de os países adoptarem uma política coerente que atinja os objectivos por ela definidos. Essa coerência abrange várias áreas, nomeadamente a educação para a saúde, o tratamento e ajudas terapêuticas dos deficientes, a educação, a orientação e formação profissional, o emprego, a protecção social, económica e jurídica, o direito à informação, etc.

Em jeito de conclusão, pode-se afirmar que tanto a O.N.U. (de uma forma mais genérica) como o Conselho da Europa (de uma forma mais específica), são instituições que se preocupam com a adopção de normas ou políticas tendentes à melhoria das condições de vida das "populações especiais", ou seja das pessoas com deficiência. Essas políticas abarcam várias áreas da organização das sociedades, desde a economia à protecção social, até à própria planificação política dos diversos Estados. O sucesso dessas Recomendações e Resoluções dependerá, fundamentalmente, do grau de desenvolvimento do país em causa, ou seja, da sua condição Económico-Política. E quando se fala neste contexto, da definição de "Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência", ela perde muito do seu sentido, pois a par desta "Igualdade de Oportunidades" terá inevitavelmente de existir uma "Igualdade de Recursos". Neste contexto, no ponto seguinte fazemos referência às condições para a igualdade de participação.

3.2.1 Condições para a Igualdade de Participação

A O.N.U., na sua Resolução 48/96, definiu que para existir "Uma Igualdade de Participação" é necessário que se cumpram uma série de requisitos ou condições. Essas condições podem ser divididas em quatro grandes áreas que, por sua vez, correspondem a quatro normas dessa

mesma resolução, sendo as seguintes: a sensibilização; os cuidados de saúde; a reabilitação; e os serviços de apoio.

A sensibilização talvez seja a tarefa mais importante e, ao mesmo tempo, a de resultados menos previsíveis, que cada Estado deve executar de forma a promover e melhorar a situação das pessoas com deficiência. Assim sendo, deve o Estado assumir-se como o principal motor dessa sensibilização, que deve ser incisiva e chegar a todos os cidadãos. Uma sensibilização que faça perceber a gravidade de muitos problemas que afectam as pessoas com deficiência. Uma sensibilização que leve a aceitar que as pessoas deficientes têm o direito de, como qualquer outro cidadão, reivindicar os seus direitos, cumprir as suas obrigações e ao mesmo tempo o dever de dar o seu contributo para o desenvolvimento das sociedades, na medida das suas potencialidades.

Existem variadas formas de promover a sensibilização. Mas só existirá uma verdadeira sensibilização quando existir um sistema eficaz de informação. Desde logo, os Estados devem garantir às entidades competentes os meios necessários à divulgação de informação sobre os projectos e serviços disponíveis para as pessoas com deficiência.

Os órgãos de comunicação social podem ser também uma "grande aposta" no sucesso de campanhas de sensibilização. Por isso devem os Estados estimular tais entidades a difundirem "imagens positivas" das pessoas com deficiência.

A tarefa de sensibilização não pode caber só ao Estado. Deve também alargar-se à própria pessoa com deficiência, através das associações que a representam e defendem. Assim, estas associações têm um papel muito importante na difusão das mensagens de sensibilização.

O ensino é uma das componentes da educação dos cidadãos, onde melhor se pode usar a sensibilização como forma de alerta e informação. Por isso, os Estados devem incluir tanto nos programas de educação de todas as crianças, como nos planos de formação dos professores, aspectos ligados à questão das pessoas com deficiência.

Não haverá condições de "Igualdade de Participação" numa sociedade, enquanto as pessoas com deficiências não virem satisfeitas as suas necessidades de Cuidados de Saúde de uma forma plena.

É obvio que a grande maioria das pessoas com deficiência necessitam de cuidados de saúde de uma forma mais contínua e mais atenta do que qualquer outro concidadão. Como tal, os sistemas de saúde devem ser dotados de serviços que prestem cuidados de saúde eficientes e adequados a este tipo de "População Especial". Os Estados, mais uma vez, devem ser os garantes da eficiência destes cuidados. Por isso, assumem um papel crucial em todo o processo que leva à "Igualdade de Participação" dos cidadãos com deficiências. E no que toca aos cuidados de saúde, os Estados devem organizar programas orientados por técnicos e profissionais das mais diversas áreas da saúde, que visem a prevenção, avaliação e tratamento da deficiência. Actuando desta forma, pode-se evitar ou reduzir os efeitos da deficiência

A reabilitação poderá permitir às pessoas com deficiência alcançar e/ou manter um nível máximo de independência e de actividade. Daí que na resolução da O.N.U., que se tem vindo a abordar, seja considerado que "a Reabilitação" é um conceito fundamental da política de apoio às pessoas com deficiência.

Mais uma vez é da competência dos Estados desenvolverem programas de reabilitação que englobem todos os tipos de deficiência. Estes programas devem respeitar as necessidades individuais e concretas de cada indivíduo e devem ter sempre presentes os princípios de plena participação e igualdade.

Os Serviços de Apoio são, como o próprio nome sugere, serviços que servem de base de suporte e que asseguram assistência às pessoas com deficiência, permitindo que estas melhorem a sua independência no seu dia a dia e ao mesmo tempo no exercício dos seus direitos. Para que este propósito seja atingido é necessário que os Estados disponibilizem ajudas ao nível de equipamento e pessoal especializado. Portanto, deve ser promovido o desenvolvimento, produção e manutenção de tais equipamentos bem como as respectivas ajudas técnicas. Estes serviços de apoio, ou ajudas, não podem estar dependentes da capacidade económica das pessoas com deficiência, ou seja, as ajudas técnicas e de

equipamentos devem ser concedidas de forma gratuita ou a um preço que esteja ao alcance das pessoas com deficiência e das suas famílias.

Neste ponto foram abordadas as condições prévias para a igualdade de participação das pessoas com deficiência, ou seja, os pré-requisitos que devem presidir à escolha do caminho certo para se atingir o objectivo deste princípio fundamental consagrado pela O.N.U.. De seguida, passamos a abordar as formas de aplicação.

3.2.2 Formas de Aplicação e as Nações Unidas

Para se conhecer a dimensão de determinado evento é necessário, em primeiro lugar, saber informações acerca do mesmo. Os Estados, para estarem em condições de aplicar políticas tendentes à igualdade de participação das pessoas com deficiência devem então, em primeiro lugar, recolher e divulgar informações sobre as condições de vida dessas populações especiais. Não-de investigar os problemas e obstáculos que afectam a vida dessas pessoas, para as poder ajudar de uma forma mais eficaz. Daí que o primeiro passo a dar seja a informação e investigação. Existem as mais variadas formas de conseguir informações: a elaboração de estatísticas sobre as condições de vida das pessoas com deficiência, a recolha de dados sobre serviços e programas directamente vocacionados para as populações especiais, a criação de bancos de dados que permitam a análise dos diferentes grupos de pessoas com deficiência, tipos de deficiência, por sexo e idade, etc.

Depois de recolhida e tratada a informação, os dados obtidos devem ser usados na prática. Daí que os Estados devem garantir que as questões relacionadas com a deficiência, sejam tomadas em consideração na Elaboração das Medidas de Política e Planeamento. Portanto, as políticas mais importantes de determinado país, bem como o seu planeamento nacional devem conter aspectos relacionados com a problemática da deficiência, onde essa questão não seja tratada como um apêndice, mas sim como parte integrante desse planeamento global.

As medidas tendentes à aplicação prática do princípio da "igualdade de participação" só terão eficácia se, forem suportadas por uma legislação coerente e objectiva. Desta forma é necessário que os Estados criem bases legais na adopção de tais medidas.

Na legislação nacional dos diversos países, hão-de ser enunciados os direitos e obrigações das pessoas com deficiência, e garantido que essas pessoas possam exercer os seus direitos em plano de igualdade com os outros concidadãos e ao mesmo tempo não deve ser permitido a existência de qualquer tipo de disposição discriminatória nos seus textos.

Para a aplicação de determinadas medidas, de forma a atingir-se os objectivos pretendidos, tem de existir, necessariamente, um suporte económico. Por isso, os Estados devem, nas suas políticas económicas, assumir a responsabilidade de financiarem os programas e medidas destinados a estabelecer a igualdade das pessoas com deficiência. O sucesso deste objectivo depende, em grande parte, dos meios financeiros disponíveis para a sua concretização

Todo o trabalho desenvolvido em torno das questões relacionadas com a deficiência deve ser objecto de uma grande coordenação, de forma a que se mostre produtivo. Desde logo, compete ao Estado criar e apoiar comissões para o efeito. A coordenação dos trabalhos há-de ser feita através de uma Comissão Nacional de Coordenação, que possuirá um carácter permanente e deve ser composta pelos diversos sectores da sociedade, sector privado e público, bem como pelas diversas entidades interessadas na problemática da deficiência como os diversos ministérios, as organizações de pessoas com deficiência e outras organizações não governamentais.

As organizações de pessoas com deficiência são, eventualmente, as entidades que mais próximas estão das questões relacionadas com a deficiência. Por isso, os Estados hão-de reconhecer-lhes o direito de representarem as pessoas com deficiência, tanto ao nível nacional, como regional e local. Pela mesma razão, compete aos Estados reconhecer o papel consultivo de tais organizações, na tomada de decisões sobre assuntos relacionados com a deficiência. Portanto, os Estados apoiarão financeiramente ou de qualquer outra forma, a consolidação e criação deste tipo de organizações.

Aos Estados compete garantir uma formação adequada de todas as pessoas que participam no planeamento, execução de programas e prestação de serviços destinados às pessoas com deficiência. Para isso, deve-se incentivar as empresas prestadores desses serviços a proporcionarem ao seu pessoal uma formação adequada.

Todos os planos e programas integrarão medidas de avaliação. Daí que, os programas e planos desenvolvidos tendo por base a questão da deficiência não podem fugir à regra e devem ser sujeitos a avaliações e acompanhamentos que evite os seus desvios em relação aos objectivos previamente definidos.

Portanto, aos Estados compete fazer um acompanhamento e avaliação a nível nacional dos programas relativos à deficiência face à aplicação das normas. Esta avaliação e acompanhamento deve assumir o carácter de permanente ou contínua. Para que tal aconteça importa avaliar periódica e sistematicamente os programas e difundir os resultados das avaliações.

É obrigação dos Estados mais desenvolvidos, cooperar e tomar medidas que permitam melhorar as condições de vida das pessoas com deficiência, dos países menos desenvolvidos. Se tal não acontecer, todas as normas que temos vindo a abordar perdem a sua razão de ser, pois são impossíveis de concretizar em muitos países do nosso planeta. Naturalmente, são razões de carácter económico que condicionam ou impedem o sucesso da aplicação das normas da O.N.U.. Desde logo, é fundamental que se estabeleçam formas de Cooperação Técnica e Económica, bilateral ou multilateral, governamental ou não governamental, que permitam a partilha de conhecimentos, experiências e técnicas tendentes ao melhoramento das condições de vida das pessoas com deficiência.

A Cooperação Internacional, no âmbito das políticas para a igualdade das pessoas com deficiência, é também fundamental para que o princípio da "igualdade de participação" não perca o seu sentido.

A O.N.U., as suas agências especializadas e outros organismos intergovernamentais, deve ser impulsionadora da elaboração de políticas relativas à questão da deficiência, pois que ela congrega uma grande diversidade de países permitindo, desta forma, um universo mais vasto de aplicabilidade. Os congressos e colóquios de organismos vários são fontes onde os governos dos diversos países podem encontrar informações, conhecimentos e experiências muito diversificadas.

Abordamos, assim, a maioria das normas sobre a "Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência" definidas na Resolução 48/96 das Nações Unidas. Umas mais ambiciosas, outras de carácter muito vago, todas elas procuram dar uma dimensão mais humana à questão da deficiência, a nível mundial. No entanto, a sua aplicação prática fica muito aquém dos objectivos nelas implícitos. E esse fosso é muito mais visível nos países em que a sobrevivência de todos os cidadãos, independentemente da sua condição física ou psíquica, é uma luta diária.

No capítulo seguinte descreveremos o estudo empírico, que levamos a cabo para responder à pergunta proposta sobre o papel das Relações Públicas na inserção das pessoas com deficiência na sociedade pela sensibilização comunicativa a partir de uma leitura do caso português.

Estudo Empírico

Capítulo 4 – Estudo Empírico

4.1 Estudo Empírico

As Relações Públicas facilitam a criação e consolidação ascendente da natureza humana, ao ser esta fruto de uma participação solidária, obtemos um pensamento lógico, a evolução do intelecto, a filosofia de comportamentos, a sociedade, a cultura, as verdades, a compreensão e a dignidade.

Quando falamos sobre o contributo das Relações Públicas para melhorar a integração das populações especiais na sociedade portuguesa, estamos a falar de informação e sensibilização para os problemas que afectam os deficientes face à sociedade em geral. Neste contexto, existem diversas organizações não governamentais no nosso país desenvolvem a sua actividade nos mais diversos sectores de apoio à pessoa com deficiência. Entre estas, destacamos as acções da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM).

A A.P.P.A.C.D.M., instituição que acolheu o nosso de estudo do caso (inicialmente denominada por Associação Portuguesa de Pais e Amigos das Crianças Diminuídas Mentais) foi criada pela mãe de uma criança com Síndrome Down quando naquela época não havia apoios, formas de dar assistência e educação especial ao seu filho e a todas as crianças com o mesmo problema. Por esse motivo, através de uma acção conjunta criou em Portugal algo com esse propósito.

Contou com o apoio, colaboração e apoio técnico de uma pedo-psiquiatra de Lisboa, bem como com a ajuda de pais e amigos de modo a que fosse possível criar a associação que designou de Associação Portuguesa de Pais e Amigos das Crianças Mongolóides, em 1962. Em 1964 passou a designar-se como Associação Portuguesa de Pais e Amigos das Crianças Diminuídas Mentais, APPACDM. Em 1965 nasceu o primeiro Centro de Educação, passando a designar-se por Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental. E, desde então a APPACDM tem desenvolvido a sua actividade nos mais diversos sectores ao apoio à Pessoa com Deficiência Mental, a partir de pequenos centros distribuídos por todo o

país como: Lisboa; Porto; Coimbra; Castelo Branco; Portalegre; Figueira da Foz; Évora; Setúbal; Viana do Castelo; Aveiro; Matosinhos; entre outros.

O nosso estudo realizou-se, a partir, da APPACDM de Viana do Castelo. Esta delegação deu início à sua actividade em Maio de 1972, e foi estruturada para responder aos anseios da pessoa com deficiência mental do cidadão mental e suas famílias. Actualmente está dotada de uma rede de infra-estruturas que enquadra diversos trabalhadores em áreas como os Serviços Centrais; os Serviços Técnicos; os Centros Educacionais; o Centro de Formação Profissional; o Centro de Actividades Ocupacionais; o Gabinete de consultas, desenvolvimento e promoção humana; entre outros, e ocupam diferentes zonas territoriais.

Assim, delimitamos o estudo ao caso à Delegação de Ponte de Lima da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM), na procura de uma resposta à nossa inquietação que via nas Relações Públicas uma técnica útil para a sensibilização social relativamente aos assuntos da deficiência.

Na verdade, a Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM), tem procurado desenvolver a sua actividade nos mais variados sectores de apoio à pessoa com deficiência mental e procura responder aos anseios da pessoa com deficiência mental e suas famílias, vocacionados para o atendimento e enquadramento das pessoas com deficiência mental. Esta Associação procura promover a integração do cidadão com deficiência mental assim como promover o equilíbrio das famílias dos cidadãos com deficiência mental, sensibilizando pais e suas famílias bem como sensibilizar e co-responsabilizar a sociedade e o Estado.

A APPACDM procura a aproximação entre as pessoas com deficiência e a sociedade em geral no processo de acolhimento; informar sobre os acontecimentos, as experiências e os projectos dessas pessoas deficientes de modo a que haja uma plena integração social assim como dando todo o apoio proporcionando-lhes novas perspectivas de vida, para facilitar uma melhor inserção na nossa sociedade. Porque entende que as pessoas com deficiência têm o direito de participar de todas as actividades sociais, criativas e recreativas, têm direito à sua segurança económica e social, a um nível de vida decente.

O ambiente familiar que rodeia a pessoa com deficiência influencia significativamente na sua personalidade e crescimento. A família funciona como um grupo de apoio psicológico e social, mas procura educar o seu filho de acordo com valores estabelecidos pela sociedade, incutindo valores sócio-culturais na formação da sua personalidade.

Na maioria dos casos, os pais ou a família inocentemente tendem a proteger em demasia o seu filho portador de uma deficiência, como por exemplo, perdoar seus disparates só porque é deficiente, pôr-lhe a comida na boca, cortar-lhe o pão. Situação essa que favorece a dependência e limita a sua independência, não permitindo que as suas capacidades evoluam de modo natural, o que acaba por se reflectir nos seus comportamentos e mais tarde sofrer graves consequências devido a uma educação mal encaminhada.

Qualquer pessoa, seja ela deficiente ou não, está sujeita a não conseguir passar por experiências que todas as crianças passam, devido a factores biológicos e factores culturais. Por exemplo, se uma criança com deficiência sensorial não tiver meios e métodos adequados, certamente deixará de ler com a mesma idade de uma criança não deficiente. Enquanto que uma criança não deficiente que vive em fracas condições, num ambiente repressivo pode não apresentar a mesma resposta. Por isso se uma criança deficiente vive num ambiente em que é considerada diferente e é tratada pela família como um “coitadinho”, “anormal”, esta criança não terá muitas oportunidades de evoluir suas capacidades devido às limitações que se lhe impõem. A família tem um papel fundamental e se esta assim como o meio, a comunidade se unir tudo se torna mais fácil para ajudar no trabalho que a APPACDM desenvolve, ou seja, ajudar a colocar um projecto de vida a cada deficiente, aliás como referiu a Directora Conceição Cunha da APPACDM de Ponte de Lima (em entrevista: 28.03.08); (consultar apêndice).

Por outro lado, e como Ribas (1994: 54) acentua, “(...) a família acaba por querer sentir pela criança, além de imputar-lhe um sofrimento do qual ela não padece.”

Na verdade, uma pessoa com deficiência congénita não sofre nenhum constrangimento pela sua deficiência, porque nunca teve a experiência de não ser deficiente. Poderá sofrer mais tarde com a sua deficiência se o meio onde está inserido lhe mostrar que ela é deficiente. Em contrapartida, o sofrimento será maior para aquela pessoa que adquiriu a sua deficiência no

período da adolescência ou adulta, após algum contacto com o ambiente, o que lhes é mais penoso enfrentar.

Os pais também podem estar em desvantagem ao desempenhar seus papéis, devido às suas reacções emocionais por vezes contraditórias, como por exemplo a depressão, sentimentos de culpabilidade, desgraça e ansiedade. Mas procuram de alguma forma combater os seus valores negativos, pois esta criação pode afectar e influenciar o seu filho. De facto, e conforme Lewis (1991: 20) argumenta, “Esto puede afectar a su actitud hacia el niño y a su comportamiento.”

O importante para todos os pais é terem um conhecimento acerca da deficiência do seu filho, suas causas e consequências, de modo a que este saber lhes poderá ser útil para ajudar e descobrir os problemas numa fase inicial e pensar em possíveis formas de superá-los. A propósito Ribas (1994: 65) argumenta, “O que traz de fato «problemas» para pessoas deficientes são as coisas que decorrem de seu meio social de vida.”

As crianças estão mais chegadas aos pais, pelo que é importante estimular os pais para todos os aspectos da educação dos seus filhos desde tenra idade, incluindo o processo de identificação, de avaliação e de ensino. Os pais têm um papel importante no seio familiar, transmitem informação à criança em casa, colaboram reforçando os programas escolares, utilizam o seu tempo e conhecimento de modo a adquirir a confiança e compreensão dos seus próprios filhos e contribuem com a sua experiência através da participação em organizações de pais ou de profissionais.

Tendo em conta o impacto que supõe a presença de um deficiente no ambiente familiar, como por exemplo, o ajuste comunicativo; o processo educativo específico; a necessidade de atenção médica; os problemas de integração; a reabilitação, a formação da família é uma das tarefas fundamentais para os profissionais de educação. É neste sentido que a APPACDM procura interagir, colaborar com os pais, ajudar o deficiente para uma vida melhor.

As famílias precisam de informação básica e conselhos que são fundamentais para apoiar seus filhos deficientes, essencialmente nos primeiros anos, quando têm que estar preparados para aceitar um mundo novo e desconhecido, que lhes pode provocar algum desespero ou angústia.

O papel do educador é fundamental para ajudar a superar esta fase de desorientação. Deve existir uma colaboração eficaz entre pais e técnicos baseados numa boa comunicação e cooperação de modo a ajudar na formação e integração das crianças com necessidades educativas especiais.

Todos os pais precisam de apoio em uma ou outra fase da vida, e algumas famílias necessitam mais que outras. Os pais que têm um filho deficiente poderão ter momentos mais vulneráveis e como tal precisarão de ajudas que serão de grande utilidade para eles. As ajudas para os pais e outros membros da família deveriam ser uma prioridade, apoiados emocionalmente e economicamente.

O apoio é extremamente importante quando se diz aos pais que o seu filho é deficiente. Os pais que recebem um apoio sensível são mais propensos a conhecer e aceitar o filho e como resultado são os menos angustiados e mais atentos perante o filho do que aqueles que não receberam um apoio inicial. A pessoa que tem a função de informar aos pais que têm um filho com deficiência, há-de ter uma formação especial. Isto significa ter conhecimento sobre a deficiência e o possível desenvolvimento que essa criança virá a ter. Os pais necessitam essencialmente de receber informação sobre o que poderá acontecer ao seu filho com deficiência, quando crescer e o que fazer perante determinadas situações. Isto só ajudará à preparação dos pais e os consciencializará dos problemas futuros. O apoio personalizado é um requisito essencial para as pessoas com incapacidades graves ou permanentes, para que as pessoas possam viver como desejam e sem dependência exclusiva da família.

De acordo com Lewis (1991: 196), “No hay dos familias que reaccionen exactamente igual ante el hecho de que su hijo padezca un déficit.” O que é necessário é uma grande variedade de apoios para pais com filhos deficientes. Não há um único tipo de ajuda para todas as famílias que precisam. Diferentes famílias têm diferentes necessidades e essas necessidades podem mudar ao longo do tempo. Algumas famílias procuram ajuda, outras têm vergonha em fazê-lo. Algumas aceitam o apoio que se lhes oferece, outras recusam-se a aceitá-lo. Todas as pessoas envolvidas em ajudar as famílias com filho deficiente têm que ser extremamente sensíveis ao estado de ânimo da família, em qualquer momento que procuram ajudar ou quando se está a oferecer. Só assim se conseguirá atingir o objectivo pretendido, ou seja, um apoio eficaz com resultados positivos. Daí que a APPACDM, tenta promover a integração do

cidadão com deficiência mental, assim como promover o equilíbrio das famílias dos cidadãos com deficiência mental, sensibilizando pais e suas famílias, ação essa de Relações Públicas.

Por sua vez, a comunidade insere-se num ambiente com determinados parâmetros físicos e culturais, de modo a permitir uma integração social e a uma funcionalidade do indivíduo. Esse ambiente deve possibilitar ao indivíduo a acessibilidade e a satisfação das suas necessidades. A eliminação de obstáculos físicos contribui de certa forma para a autonomia das pessoas com deficiência e aumenta a possibilidade de integração na sociedade. Esta ideia foi confirmada pela Directora Conceição Cunha (em entrevista: 28.03.08); (consultar apêndice).

Normalmente a comunidade apoia a integração de pessoas com deficiência, contribuindo significativamente a ajudar os pais de filhos com deficiência, como se fossem normais e estimulando essas pessoas a viver uma vida o mais natural possível. Por outro lado, muitos membros da comunidade ficam perplexos e desgostosos, perante determinadas atitudes dos deficientes como, por exemplo, quando pessoas com deficiência física querem casar. Isto significa que a maioria das pessoas não têm uma experiência pessoal com a deficiência em concreto, baseiam-se em ideias pouco claras, em mitos e por conseguinte têm atitudes que revelam um desconhecimento quase total das características da deficiência e suas consequências reais. Apesar disso e para agravar esta situação, como Lewis (1991: 175) argumenta, “(...) los estereotipos son abundantes.” As opiniões criadas e comuns que se impõem aos membros de uma comunidade são muitas das vezes incorrectas e podem constranger dolorosamente para os pais no momento em que descobrem que o seu filho tem uma deficiência.

As pessoas com deficiência fazem parte de uma comunidade da sociedade e os membros com mais capacidade deveriam sentir-se responsabilizados por eles. Muitos dos estudos feitos a pessoas com deficiência deveriam ser de extrema importância e de grande utilidade para modificar a opinião estereotipada e a imagem negativa que muitas pessoas têm deles. Isto só irá contribuir para a aceitação dos deficientes na comunidade.

A comunidade está consciente perante a postura dos incapacitados e procuram satisfazer as necessidades que essa classe de deficientes sofre, mas na minha opinião ainda existem muitas barreiras que impedem de fazer algo mais por essas pessoas.

Algumas pessoas à primeira vista, têm a mesma deficiência, mas podem ser muito diferentes e os ambientes onde estão inseridos assim como a própria comunidade que os aceita ou não também podem ser muito diferentes. Para ajudar e apoiar cada pessoa com deficiência é importante considerar suas necessidades particulares, de maneira a evitarem o isolamento e possibilitar o relacionamento com todas as pessoas, participando na comunidade como um todo. De facto, e conforme Alonso (1995: 464) refere, “Una importante tarea evolutiva en la edad adulta es la socialización, proceso que se adquiere a través de la participación en actividades con amigos y conocidos.”

As pessoas com deficiência têm necessidades educacionais diferentes e cada pessoa é diferente e tem suas necessidades. Isto quer dizer que o sistema educacional tem que ser flexível. A comunidade onde o deficiente está inserido procura que o sistema educacional de cada pessoa não seja seguida por perspectivas estereotipadas de determinadas deficiências e que os professores, tanto em escolas como na educação especial, estejam informados das possibilidades educativas destas pessoas e dos seus pontos mais frágeis. Segundo Lewis (1991: 199):

“Varios colegios con educación especial y asociaciones para familias con niños disminuidos organizan un servicio de cuidadores por un grupo de personas con experiencia, y este aspecto debería estimularse más.”

Os educadores têm que pensar de forma diferente, não se pode só exigir e aguardar que os deficientes tomem atitudes como alunos sem deficiência. Os educadores têm de demonstrar maior sensibilidade aos problemas concretos e dificuldades que as pessoas com deficiência possam ter. Um factor estimulante é observar muitos professores de deficientes serem eles próprios deficientes.

Se as capacidades sociais são tão importantes para a integração escolar, a integração na comunidade e a integração no mundo do trabalho e as pessoas com deficiência revelam ter carências nestas capacidades e problemas para uma aprendizagem, é fundamental modificar o sistema para que haja uma intervenção em ajudar estas pessoas com incapacidades e melhorar suas capacidades sociais de maneira a que possam ter maior independência e mobilidade, a

fim de evitar dificuldades nas escolas, na comunidade e no emprego. Segundo o autor Alonso (1995: 488):

“En las personas con discapacidad física, sensorial y mental, los programas de habilidades sociales han adquirido especial importancia por su papel determinante en favorecer la integración escolar, social y laboral.”

De facto, a comunicação entre profissionais e a família é muito importante, assim como a consciencialização para a intervenção das capacidades sociais, sendo esta uma grande necessidade.

Falar das necessidades das pessoas com deficiência abre espaço para falar de reabilitação. Os centros de reabilitação têm a colaboração da comunidade, dos recursos próprios da região, das técnicas e esforçam-se por reabilitar as pessoas portadoras de uma deficiência congénita ou adquirida por acidente. A pessoa com deficiência é reconhecida e reabilitada como um ser humano total. De facto, e segundo Ribas (1994: 42), “(...) será reabilitada física, psíquica, profissional, socialmente etc.”

Tendo em vista as necessidades e os problemas que envolvem os deficientes, a comunidade pode ajudar a ultrapassar barreiras que se lhes impõem, de modo a possibilitar uma melhor integração na vida social.

A APPACDM procura aproximar a pessoa com deficiência e a sociedade, ou seja, um processo de acolhimento informando sobre experiências e projectos dessas pessoas especiais, de modo a que haja uma plena integração social assim como uma melhor inserção na nossa sociedade. Falamos, de acções de Relações Públicas desenvolvidas por esta Associação.

Pensar numa comunidade melhor para as pessoas portadoras de deficiência é pensar numa comunidade melhor para todos. Assim, como afirmou a Directora Conceição Cunha (em entrevista: 28.03.08) quando no final da entrevista directa se lhe pergunta qual a mensagem que gostaria de deixar, “Vamos promover as pessoas no sentido de todos juntos construirmos uma comunidade diferente” (consultar apêndice). Quem respeita os deficientes conhece e ama

os limites da natureza humana. Aliás, deficientes todas as pessoas o são, porque todas têm limites que as impedem de atingir a altura do sonho.

Enquadrada a acção da APPACDM, descrevemos agora os contornos metodológicos do nosso estudo.

4.2 Discussão Metodológica

O trabalho empírico pretende averiguar quais as acções de Relações Públicas que são levadas a cabo pela Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM), no sentido de sensibilizar as populações locais para a problemática da pessoa com deficiência. E desse modo pretendemos conhecer qual será o papel das Relações Públicas, na integração das populações especiais na sociedade portuguesa.

Para realizar este trabalho, recorreremos à pesquisa documental, à entrevista directa e à observação. Aliás, de acordo com as regras sugeridas pela investigação em ciências sociais.

A consulta da informação on-line (ver bibliografia) permitiu verificar que ainda existem pessoas, organizações que se preocupam com o cidadão com deficiência, procurando informar, colaborar e contribuir na sociedade para o bem-estar deste público especial. Temos o exemplo do site criado pela APPACDM de Viana do castelo, o qual apresenta a imagem da associação, apresentando as suas estruturas, contactos e quais os seus serviços centrais, administrativos e técnicos.

Numa segunda fase, realizamos uma entrevista directa a uma pessoa com qualificações específicas na área da deficiência, Conceição Cunha, Terapeuta e Directora da Delegação de Ponte de Lima da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (consultar apêndice). Dado o seu contacto diário com as populações especiais, ou seja com pessoas com deficiência, consideramos que ela poderia, de uma forma mais concreta, avaliar a eficácia das Relações Públicas para melhorar a integração das pessoas com deficiência na sociedade portuguesa.

A entrevista é entendida como um procedimento de recolha de informação que utiliza a forma da comunicação verbal. Para Goode (1969: 237), a entrevista “consiste no desenvolvimento de precisão, focalização, fidedignidade e validade de certo ato social como a conversação”. Trata-se pois, de uma conversa entre duas pessoas, realizada face a face, de forma metódica, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversa de natureza profissional. Este é o objectivo principal da entrevista e é um importante instrumento de trabalho nos vários campos das ciências sociais, como é o caso das Relações Públicas. No entanto, sabemos que a entrevista tem as suas vantagens e limitações. As vantagens podem ser por exemplo, a obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais e que podem ser relevantes para o estudo em questão; podem permitir informações mais precisas, podendo ser comprovadas, de imediato as discordâncias; como também podem permitir ao entrevistador repetir ou esclarecer perguntas, formular de maneira diferente de modo a ser compreendido. Em contrapartida, as limitações ou desvantagens que podem surgir são por exemplo, dificuldades de expressão e comunicação de ambas partes; retenção de alguns dados importantes por parte do entrevistado com receio que a sua identidade seja revelada ou a possibilidade de o entrevistado ser influenciado, consciente ou inconscientemente pelo questionador, pelo seu aspecto físico, as suas atitudes, as suas opiniões.

Há diferentes tipos de entrevistas, que variam de acordo com o propósito do entrevistador e como tal para este estudo escolhemos a entrevista padronizada, ou seja, estruturada. É aquela em que o entrevistador segue um roteiro estabelecido, as perguntas são pré-estabelecidas de acordo com um formulário elaborado. Por isso, a preparação da entrevista é uma etapa importante, requer tempo, e exige algumas medidas a considerar, ou seja, planear a entrevista tendo em conta o objectivo a ser alcançado; organizar o formulário com as questões importantes; marcar com antecedência a hora e local, para assegurar de que o entrevistador será recebido e evitar desencontros e perdas de tempo. O objectivo deste tipo de entrevista estruturada é obter do entrevistado, respostas às mesmas perguntas devidamente elaboradas.

Para organizar a entrevista para o estudo de caso, procedeu-se da seguinte forma: a entrevista directa e estruturada, foi marcada com data, horário e local permitindo um trabalho tranquilo e contínuo para melhorar o rendimento da tarefa. Neste sentido, e com a colaboração da Directora Conceição Cunha, a entrevista foi realizada na própria Associação (APPACDM),

em Ponte de Lima e o tempo de duração da entrevista foi compatível com o volume de informações que foi levantado, sem, no entanto chegar-se à fadiga. As perguntas foram devidamente padronizadas, ou seja, estruturada com um formulário pré-estabelecido e as respostas anotadas no momento da entrevista para maior fidelidade e veracidade das informações, fazendo uso de um gravador com a autorização e aceitação da informante (consultar apêndice).

Para além da entrevista, a observação directa contribuiu para a pesquisa, incluindo uma visita a algumas instalações internas da APPACDM, assim como, a comunicação interpessoal com colaboradores internos desta Associação. Esta técnica de observação espontânea ou informal permitiu obter novos dados, o registo de factos da realidade no domínio da deficiência sobre um conjunto de atitudes comportamentais típicos desse público especial assim como dos membros que fazem parte desta Associação.

4.3 Apresentação dos Resultados

Para uma melhor compreensão dos resultados deste trabalho, elaboramos um texto que sintetiza os dados recolhidos com base na metodologia escolhida, o estudo do caso.

Após o resultado da entrevista, constatou-se que não é fácil a integração dos deficientes na nossa sociedade e que apesar de todo o trabalho, apoio que a APPACDM desenvolve perante essas pessoas especiais, as Relações Públicas podem contribuir para com as pessoas com deficiência para uma melhor integração na nossa sociedade através da promoção de eventos, projectos e elaboração de campanhas no sentido de informar, sensibilizar para a problemática da deficiência, a comunidade, a nossa sociedade em geral (consultar apêndice).

Devemos salientar que as Relações Públicas dizem respeito à responsabilidade social dos indivíduos e das organizações, sendo a sua actividade principal ajustar acções individuais ou institucionais às tendências culturais, económicas e políticas, cuja finalidade satisfazer o interesse do públicos. Neste caso, estamos a falar das populações especiais, ou seja, pessoas com deficiência. O autor Ribas deixa bem claro que a deficiência não é uma doença contagiosa. De facto, e como ele refere (1994, 40), “Pode-se tranquilamente conviver com as pessoas deficientes, usar suas roupas, beber e comer nos mesmos utensílios”.

A deficiência representa exteriormente um estado patológico e reflecte por assim dizer perturbações ao nível do órgão. São pessoas que têm características diferentes, têm necessidades diferentes, capacidades diferentes. Esta ideia de deficiência foi confirmada pela Directora Conceição Cunha na entrevista directa (em entrevista: 28.03.08) onde se lhe foi levantada a questão de: “o que é um deficiente” (consultar apêndice).

Através do estudo do caso efectuado na Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) em Ponte de Lima, concluímos que é uma associação com um grande suporte técnico numa tentativa de dar todo o apoio possível à pessoa com deficiência, pais e sua família. Possui as seguintes estruturas: um Gabinete de consultas, desenvolvimento e promoção humana; um Centro de Formação Profissional e um Centro de Actividades Ocupacionais.

O Centro de Actividades Ocupacionais (CAO), tem como objectivos estimular e facilitar o desenvolvimento das capacidades do deficiente; favorecer o seu equilíbrio físico, emocional e social; estabilizar o seu comportamento e criar autonomia à pessoa com deficiência. O CAO funciona como um agente de socialização e integração social procurando proporcionar a integração em áreas culturais, gimno-desportivas e recreativas e desenvolver competências de ocupação e tempos livres. O CAO existe em diversos centros (APPACDM’S) do distrito de Viana do Castelo mas é na Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental, de Ponte de Lima que reside o CAO na área do Atelier de Reciclagem de papel, cartão e madeiras. A população abrangida varia com idade igual ou superior a 16 anos e que não reúna as condições para aplicabilidade de Emprego Protegido.

O Centro de Formação Profissional, por sua vez, tem como finalidade promover a inserção do Formando na Sociedade e sobretudo no quadro laboral. É um processo essencialmente focado na actividade desenvolvida no espaço oficial, o saber fazer. Mas principalmente do ser, de forma a potencializar as capacidades do deficiente. Neste contexto o Centro de Formação (equipa técnica) tem como principais objectivos: potencializar as capacidades dos formandos; proporcionar aprendizagens activas e socializadoras; contribuir para o desenvolvimento psicossocial do formando; proporcionar experiências diversificadas procurando uma aproximação com experiências da vida activa e promover a aproximação das práticas desenvolvidas nos espaços oficiais com as realidades exteriores. As áreas de Formação

existentes na APPACDM, em Ponte de Lima são o da Tecelagem e Bordados e a Jardinagem. A população abrangida, são jovens a partir dos 15 anos com deficiência mental.

O objectivo da Associação é procurar sempre atingir os seguintes estatutos: promover a integração do cidadão com deficiência mental, no respeito pelos seguintes princípios de normalização, personalização, individualização e bem-estar; promover o equilíbrio das famílias dos cidadãos com deficiência mental e sensibilizar pais e família; sensibilizar e co-responsabilizar a sociedade e o Estado assim como defender e promover reais interesses e satisfação das necessidades dos deficientes.

Uma das acções mais importantes da APPACDM realizadas por este centro, em Ponte de Lima é apoiar o cidadão deficiente mental para que se sinta integrado na nossa sociedade é promover a sua inclusão. Como tal, o trabalho é feito internamente, onde cada deficiente aprende as regras da sociedade e da comunidade. É-lhes ensinado o saber estar, a ter atitudes e condutas de respeito para com o grupo assim como saber defender-se desse grupo. Esta aprendizagem é fundamental para que o cidadão com deficiência mental saiba conviver e exigir aos outros o respeito para si.

A APPACDM procura também a promoção do respeito pelas pessoas, pelo trabalho que desenvolvem em áreas de Actividades Ocupacionais. São pessoas com sua deficiência que não conseguem um nível de produtividade que lhes permita desenvolver um trabalho lá fora, ou seja no mercado de trabalho. Por conseguinte, devido a essa incapacidade trabalham na Associação onde recebem o seu vencimento ao fim de cada mês e isso promove a pessoa. Por outro lado, o cidadão com deficiência mental com competências para se inserir no mundo do mercado, é conduzido para uma Formação Profissional dentro da Associação, de modo após sua Formação ser conduzido para empresas, para a Sociedade. De uma forma ou de outra, a inclusão faz parte do projecto de vida de cada Cidadão. Como afirma a Directora e Terapeuta Conceição Cunha, quando na entrevista (em entrevista: 28.03.08) foi levantada a questão: “quais as acções levadas a cabo pela vossa Associação de forma a contribuir e dar apoio ao Cidadão Deficiente Mental para que se sinta apoiado e integrado na nossa sociedade?” (consultar apêndice).

Esta área promove também a realização de simpósios, seminários, encontros, tanto a nível nacional como internacional. Esta é uma das acções mais importantes da APPACDM, visto trabalharem técnicos das mais variadas formações terapeutas, psicólogos e professores. São, essencialmente, acções que visam a informação, educação e sensibilização dos pais e do público em geral, para os problemas com deficiência mental. Neste sentido, ao realizar estes eventos, a associação está a utilizar as Relações Públicas como meio de acções. Aliás, existe um departamento de Relações Públicas na APPACDM de Viana do Castelo, que presta o seu apoio aos outros pólos, como é o caso da associação de Ponte de Lima.

Além do mais, a APPACDM publica um Jornal chamado “Espaço Aberto” que inclui textos destinados a informar os pais assim como sensibilizá-los para os problemas do deficiente. Trata-se de um dos meios mais utilizados pelas Relações Públicas clássicas para informar os públicos. Para além disso, o site criado pela própria associação como forma de informação e sensibilização aos pais, famílias e sociedade em geral também é uma das ferramentas das Relações Públicas utilizadas pela APPACDM.

Ao Público em geral, a APPACDM procura mostrar o que a pessoa com deficiência é capaz, através de eventos variados como tais como exposições (desenhos, pinturas, oficinas) ou a realização de encontros desportivos. Estas actividades culturais e desportivas procuram a integração e a sensibilização social para o mundo da deficiência.

Em resumo apresentamos um quadro que mostra a orientação das actividades de Relações Públicas da APPACDM.

De tudo o que já foi dito em relação às acções de Relações Públicas desenvolvidas na APPACDM, apresentamos um quadro que resume quem é o seu público-alvo; quais são os seus objectivos e que exemplos dessas acções:

Público-alvo	Objectivos	Exemplos de acções
Cidadão deficiente mental	Promover inclusão na sociedade;	Ensinar as regras e condutas da sociedade.
	Promover inclusão no mercado de trabalho;	Formação Profissional.
	Promoção do respeito pelas pessoas pelo trabalho desenvolvido em áreas de actividades Ocupacionais.	Trabalhar na associação e/ou inserção no mundo do trabalho.

Quadro 1 – Acções de RP desenvolvidas na APPACDM – Adaptado por Ana Barros

Para cumprir com os seus objectivos e funções, a APPACDM apoia-se nas acções de Relações Públicas pelos seguintes meios:

Eventos	- Seminários; - Simpósios; - Encontros desportivos; culturais; especializados.
Publicações	- Jornal “Espaço Aberto”.
Produção e gestão da informação on-line	- Criação de site, actualização dos conteúdos expostos no site, outras plataformas de comunicação on-line; - Visualização do site; etc.

Quadro 2 – Meios das RP na APPACDM – Adaptado por Ana Barros

Em suma, podemos concluir que a APPACDM usa as técnicas e instrumentos de Relações Públicas, para cumprir com os seus propósitos.

A análise feita sobre as acções de Relações Públicas desenvolvidas na APPACDM, assim como os meios utilizados para atingir os seus fins, demonstrado no quadro 1 e no quadro 2, baseia-se nos dados obtidos através do estudo empírico, do qual apresentamos os resultados desse estudo no quadro seguinte:

Meios utilizados	Crítérios	Resultados
Informação on-line: site	- Procurar informações que demonstrasse a atenção da associação às Relações Públicas ou à comunicação institucional em geral.	<ul style="list-style-type: none"> - Uma estrutura organizacional com vários serviços entre os quais: Relações Públicas; Design; e outros com forte componente comunicativa: estudos e projectos; sócio-profissional; etc. - Aspecto gráfico e estético: símbolo da associação; cores; valor da comunicação visual; fotografia. - Potencial informativo: actualização página; informação noticiosa; registo de eventos. - Potencial interactivo: realização de inquéritos on-line; área de utilização restrita. - Acções concretas: seminários, encontros e simpósios; jornal.
Entrevista: à Directora Conceição Cunha a 28.03.08	- Recolha de informação: inserção vs comunicação.	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades de inserção: preconceitos; segregação; etc. - Trabalho da associação: formativo (deficiente e comunidade); comunicativo (eventos e projectos).
Observação (comunicação não verbal): do dia-a-dia do trabalho da associação	- Obter dados da cultura da identidade.	<ul style="list-style-type: none"> - Espaços (conservadores; práticos; alegres; gabinetes fechados e abertos). - Vestuário próprio para trabalhos manuais, por exemplo: jardinagem.

Quadro 3 – Apresentação dos resultados – Adaptado por Ana Barros

O estudo permitiu concluir que o acesso à informação e à comunicação é percebido como fundamental para a igualdade de participação pelos especialistas. Contudo para que isso aconteça é necessário informação, à pessoa com deficiência, a familiares e à sociedade em geral. Por outro lado, a educação emergiu como uma outra área fundamental para a igualdade de participação das pessoas com deficiência. Para a APPACDM todos os cidadãos com deficiência, independentemente da sua idade, deviam ter o pleno direito de acesso aos mais variados níveis de ensino. E tanto quanto possível, esse ensino deve ser integrado no sistema global de ensino de qualquer Estado e não em sistemas especiais. Estes sistemas especiais só devem existir, quando as necessidades específicas das pessoas com deficiência assim o exigirem. Constituindo a comunicação um meio fundamental para cumprir este propósito de educação.

O trabalho das Relações Públicas em particular pode ser útil na promoção e divulgação de campanhas de sensibilização, não só junto da comunidade, mas também junto das empresas para promoção de emprego. Uma divulgação de cursos de formação que pode usar como trunfo a qualidade da formação prestada nestes cursos, não só ao nível da formação específica do indivíduo, mas também ao nível da sua formação geral. Poderia ser ainda tarefa de um profissional de Relações Públicas o levantamento das necessidades específicas de formação das pessoas com deficiência, relativas às diferentes regiões do país, tendo conta as suas características de localização, meio sócio-económico e cultural. Paralelamente poderia ser feito o estudo do tecido empresarial da região para que os cursos de formação ministrados fossem ao encontro da potencial oferta existente na região.

Naturalmente, existirão muitas outras formas de as Relações Públicas contribuírem para a sensibilização da sociedade, no âmbito da deficiência e das dificuldades que lhe estão associadas. E, como já se disse, a sensibilização é um dos principais requisitos para a plena integração e participação das pessoas com deficiência. Daí o interesse encontrado neste tema, relativamente à profissão exercida por um profissional de Relações Públicas.

As Relações Públicas procuram dar continuidade a qualquer actividade a ser desenvolvida junto de um determinado público, ou seja, são uma acção contínua que procura estabelecer uma comunicação total entre os interessados e público-alvo, de modo a reforçar uma acção, informando e acima de tudo publicitando-a. É, através das acções de Relações Públicas, que estas procuram valorizar e legitimar suas funções, demonstrando ter um papel fundamental em qualquer tipo de acção.

As Relações Públicas procuram não só comunicar e divulgar informação para que a sociedade funcione bem, como também criar, desenvolver e promover acções, perante uma comunidade ou públicos envolvidos, de maneira a atingir seus objectivos.

Os meios de comunicação são fundamentais para as Relações Públicas. É através deles que as Relações Públicas conseguem obter, para os seus objectivos, a meta desejada. Isto, porque os meios de comunicação proporcionam a codificação ou decodificação de mensagens, informações e verdades desejadas. Para uma determinada acção, é essencial existir um

planeamento, pois o processo das Relações Públicas operacionais permite criar condições, de modo a alcançar uma meta pretendida.

A questão que se levanta neste ponto é: que tipo de acções de Relações Públicas poderão ser desenvolvidas junto das populações especiais? E, quando se fala em populações especiais, refere-se uma vez mais às “pessoas diferentes”, pessoas com deficiência.

Considerações Finais

Capítulo 5 – Considerações Finais

5.1 Conclusões

A realização deste trabalho de estudo demonstrou que existem muitas acções de Relações Públicas que podem ser desenvolvidas para ajudar à promoção social da deficiência. Solicitamos algumas das suas técnicas, como os eventos, as publicações, a assessoria de imprensa, etc..., em fim modos de sensibilizar a comunidade, de modo com que as pessoas possam ver um deficiente com outros olhos diminuindo preconceitos existentes na nossa sociedade. Tal como afirmou a Directora Conceição Cunha (em entrevista: 28.03.08) quando se lhe foi levantada a questão “o que poderá fazer um profissional de Relações Públicas para ajudar as pessoas com deficiência?” (consultar apêndice). Por isso, sugerimos o recurso às campanhas de Relações Públicas na sensibilização social da deficiência.

Uma campanha de Relações Públicas é um conjunto de acções limitadas, ou seja, é um acontecimento previamente planeado, que ocorre em determinado tempo e local e que tem por objectivo actuar sobre a opinião pública. Pode e contribui de certo modo para o envolvimento de um grupo ou público em geral, através da criação, do reforço, ou de uma mudança de atitudes e maneiras de pensar. Procura a integração, divulgação, promoção e sensibilização, entre os participantes e as pessoas interessadas, tendo em conta os objectivos pretendidos.

Uma vez que uma campanha procura assumir todos os critérios anteriormente mencionados, nada melhor do que elaborar uma campanha de sensibilização perante as populações especiais, cujo objectivo pretendido é a sensibilização e a desmistificação dos problemas inerentes a qualquer tipo de deficiência.

A campanha de sensibilização terá de respeitar acima de tudo, o homem como pessoa, garantindo a execução de técnicas apropriadas com dedicação e profissionalismo para um determinado fim. É também fundamental que directa ou indirectamente seja de interesse geral, pois esta campanha poderá afectar as “pessoas diferentes”, embora despertando curiosidades e desmistificando ideias entre as pessoas que contribuem para uma sociedade melhor.

A mensagem pretendida através desta campanha de sensibilização terá de ser colocada de forma concisa e clara, de modo que o público-alvo (aquele que se pretende atingir) assimile o tema abordado e as acções a serem desenvolvidas, ao longo da campanha. A campanha tem que estimular um interesse humano e social e fazer com que a acção prevaleça no tempo, de maneira a ser um exemplo a seguir por outras organizações no futuro.

Para elaborar uma campanha de sensibilização, como já foi referido anteriormente, as Relações Públicas terão de recorrer a meios que lhes permite divulgar, dar a conhecer ao público-alvo a existência desta campanha, assim como a mensagem que pretende transmitir. Como tal, existe todo um conjunto de material informativo e promocional ao dispor das Relações Públicas, instrumentos esses fundamentais para qualquer acção.

O material informativo mais usual utilizado para a divulgação, que neste caso seria uma campanha de sensibilização, poderá ser o seguinte:

- ? Cartazes afixados em pontos estratégicos visando informar e apelar para o evento, junto do público de interesse, assim como para todos os outros que passarem pelo local onde estão afixados. Os cartazes informativos, para além dos elementos necessários para informações, bem como uma ilustração bem chamativa e um óptimo logotipo se for sugestivo, poderá dar destaque a formas de participação ou colaboração.
- ? Assessoria de imprensa, visto o público em geral ser atingido por uma vasta gama de notícias. Este meio poderá permitir fornecer o material noticioso sobre a campanha. A elaboração e distribuição de press-releases, com entrevistas por exemplo, que serão enviados para jornais, revistas, rádio ou televisão, permitirão que a notícia seja divulgada com informações precisas, de maneira a garantir uma boa receptividade por parte das pessoas que as receber. De facto, e conforme Black (1991: 68) argumenta, “Las relaciones con los medios o con la prensa son probablemente la parte más importante de las relaciones públicas,...”

Em relação ao material promocional, que poderá também ser empregue pelas Relações Públicas, para a divulgação da campanha de sensibilização, proporcionando de forma eficaz e positiva a meta pretendida, poderá ser a criação e distribuição de panfletos, como forma de

divulgar informações onde constarão os elementos necessários à sensibilização desejada. Este é um dos meios mais eficazes, porque chegará directamente às mãos do público em geral, da comunidade onde decorrerá a campanha.

A campanha é realmente uma actividade de importância para as Relações Públicas, que exige um esforço especial em elaborá-la com exactidão e que se destina a chamar a atenção a um grande número de pessoas. Seja qual for, a mensagem a ser transmitida deverá ser informativa, motivacional ou até mesmo opinativa, desde que seja para um esclarecimento maior do público interessado e atinja os objectivos pretendidos.

Ao recapitular tudo o que aí se deixa escrito, pretende-se contribuir, através das Relações Públicas, à plena integração das pessoas diferentes, do ponto de vista corporal, mas que contribuem também, de forma iniludível, ao enriquecimento e democratização da sociedade. O ser humano é, em primeiro lugar, corpo. Mas o corpo é muito mais do que o corpo biológico. O ser humano é também o corpo vivido, é a complexidade humana em que se manifesta. Quem tem direito à saúde e ao respeito pela sua dignidade é uma pessoa humana, tenha as deficiências que tiver (e quem não é deficiente?). O corpo não é só uma entidade físico-química. “Eu sou meu corpo”, já se diz, hoje. E é porque no corpo deficiente se encontra uma pessoa humana, que se tentou compor esta dissertação.

São vários os tipos de deficiências que, numa sociedade portuguesa, onde se acentua a beleza do corpo físico, pode ocasionar a estas pessoas situações incómodas, ou mesmo de rejeição. As próprias famílias nem sempre sabem ultrapassar as dificuldades de ordem individual e social, que a sociedade lhes levanta. Por outro lado, a realidade portuguesa, com assimetrias regionais, também não proporciona um ambiente de compreensão pelas pessoas portadoras de deficiência.

Deste modo para responder à questão de partida, sobre o papel das Relações Públicas na inserção das pessoas com deficiência na sociedade pela sensibilização comunicativa, através de um estudo de investigação e estudo de caso da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Ponte de Lima, podemos confirmar que a APPACDM usa as técnicas e instrumentos de Relações Públicas de modo a contribuir para a informação e sensibilização na inserção da pessoa com deficiência na sociedade português.

Esta associação tem como propósitos, a aproximação entre as pessoas com deficiência e a sociedade no processo de acolhimento, informar sobre acontecimentos e projectos das pessoas com deficiência para que haja uma plena integração social na sociedade, assim como proporcionando-lhes novas perspectivas de vida, para uma melhor inserção na nossa sociedade. Deste modo confirmam-se as hipóteses levantadas, ou seja, as Relações Públicas podem promover a inserção das pessoas com deficiência pela prestação de informação, pelo apelo ao relacionamento e interactividade e pelo tratamento da imagem social da deficiência. O balanço é positivo, tendo correspondido as nossas expectativas.

Assim cabe às Relações Públicas um papel fundamental de apoio a este tipo de pessoas, através da divulgação de informação, promoção e de campanhas de sensibilização, para que se crie uma ambiência de compreensão e respeito por quem está sujeito a uma vida inevitavelmente angustiante.

É evidente que o aumento constante e progressivo dos custos dos cuidados de saúde impõe uma reflexão rigorosa sobre a necessidade de racionalizar as despesas. Para tanto, é urgente conhecer a estrutura dos custos e as suas motivações. Mas, porque as despesas com a saúde não são uma trivial aquisição de um bem ou serviço, julga-se que é preciso subordinar a economia a escolhas prioritárias, como as que têm a ver com estas necessidades inadiáveis.

O médico também não pode ser o único juiz da oportunidade e mérito das decisões sobre os deficientes. Deve continuar a considerar-se como um dos seus naturais defensores, com o rigor que a especialidade lhe oferece. Mas, além das decisões técnicas do médico, há outros valores de importância indiscutível que escapam à influência dos técnicos de saúde, a começar pelas macro-decisões de carácter eminentemente político. Aqui, a economia assume importância primordial.

E se os cuidados de saúde são uma incontornável necessidade, há outras necessidades tais como comer, vestir, habitação, transporte, etc. E a ternura de que todos sentem falta, quando a não se tem. Quer-se com isto dizer que, no tratamento dos deficientes, são muitas as especialidades a ter em conta. E o próprio sentimento de solidariedade que leva à solidariedade burocrática feita à custa do orçamento do Estado deve ser, muitas vezes,

ultrapassado pela virtude da solidariedade que conduz à generosa realização de actuações concretas de ajuda voluntária, de dádiva individual, quantas vezes com sacrifício.

Portanto, para promover o poder do deficiente não basta o sistema (que se encontra em crise gravíssima, por todo o lado) em que o médico receita, o doente consome e quem paga é o Estado. Importa, antes do mais, criar um sistema que se fundamente numa ética onde o deficiente, esteja onde estiver, se sinta, plenamente, um cidadão. O profissional em Relações Públicas há-de apresentar como objectivos primaciais: transferir poder das grandes instituições e burocracias individuais para os indivíduos, ajudar os deficientes e as instituições que a eles se dedicam a fazer escolhas criteriosas e Informar, por todos os meios ao alcance, que nem o Estado, nem o capitalismo privado são os mais bem posicionados para cuidar da vasta problemática da deficiência, ou para prestar serviços de utilidade pública, pois que tem de criar-se uma terceira prestação de serviços, para além da dicotomia público-privado, onde as Relações Públicas cabem perfeitamente.

De facto, ao intervirem directamente, tanto o Estado assistencial como o capitalismo caritativo, não satisfazem o que os deficientes necessitam. Há um imenso leque de propostas de serviços de saúde e de apoio aos deficientes onde as Relações Públicas cabem, por direito próprio. E a dissertação que se apresenta trata, por isso, de temas onde o direito à saúde se confunde com o direito à saúde de todos os deficientes. As Relações Públicas não confundem Sociedade de Bem-Estar com Estado de Bem-Estar e a Sociedade de Bem-Estar são todas as pessoas a construí-la. A questão da cidadania surge aquém e além do Estado e a promoção do deficiente é uma questão de cidadania.

Um profissional de Relações Públicas não esquece também a ideia ecológica, hoje tão em voga. Enquanto o homem primitivo desaparecia na imensidão do mundo, indissoluvelmente ligado à terra que trabalhava, hoje é em casa, na televisão, no telefone, no computador, que as pessoas se encontram, desprezando as exigências da vida natural. Falta, por vezes, uma antropologia integral. Isto é, no caso dos deficientes, as Relações Públicas devem distanciar-se da mera soma de patologias para se centrarem no sentido global da existência que implica a responsabilidade de todos e de cada um no estado de saúde e da doença.

O técnico de Relações Públicas não tem de confundir-se com um técnico de saúde. O diálogo entre o técnico de Relações Públicas e o deficiente decorre no quadro de um encontro. Isto significa que os graus de sentido da acção do técnico de Relações Públicas são consequência de uma situação particular e do seu sentido mais profundo. O técnico de Relações Públicas actua com o deficiente, não só como profissional mas também como seu associado pessoal. E assim o que lhe interessa não é tanto a doença mas a totalidade da existência do deficiente. A vibração simpática com o mundo do deficiente é o ponto central da intenção do técnico de Relações Públicas.

Eis a mensagem desta dissertação que se apresenta, visando as Relações Públicas que tenta, em todas as situações, a relação, o encontro entre duas pessoas e a possibilidade que o encontro se realize na vida toda de todas as pessoas, juntando permanentemente convicção e responsabilidade, valores e vida. O técnico em Relações Públicas é um pedagogo por vocação e por paixão. Daí que, no âmbito da problemática dos deficientes, ele haja de ser também um pedagogo na informação e na promoção de um tipo de sociedade onde o deficiente seja verdadeiramente um cidadão e não um “coitado” qualquer. O deficiente, hoje, é uma realidade polissémica, ou seja, reveste diversos e muitos distintos padrões. E, nos tempos de crise, como o que se vive, o trabalho do técnico de Relações Públicas há-de ser promotor da gestação do Futuro, procurando acima de tudo, o existencial e não só o técnico-científico.

Uma hipótese em aberto que poderá contribuir para uma investigação futura dando continuidade ao tema de estudo, poderá ser a análise do grau de satisfação da informação recebida por parte do público através das acções de Relações Públicas face à problemática da deficiência.

Vive-se na sociedade da informação, a qual se distingue por uma racionalidade comunicativa (Habermas) e, como tal, a informação, a comunicação e o relacionamento pessoal são meios imprescindíveis na promoção do respeito e libertação das pessoas diferentes face à sociedade portuguesa.

- ✍ AFONSO, J. A. (1997), *Ensino especial: pais, deficientes e organizações*, Vila Nova de Gaia: Estratégias Criativas.
- ✍ ALBUQUERQUE, A. E. (1983), *Planejamento das Relações Públicas*, Porto Alegre: Editora Sulina.
- ✍ Assembleia Geral A/Res/48/96 (1995), *Normas sobre Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiência*, Secretariado Nacional de Reabilitação, Lisboa.
- ✍ BRANCO, A. C. (1978), *Papel da orientação educativa na integração sócio-profissional dos deficientes e inadaptados*, Lisboa: Gabinete de Estudos e Planeamento.
- ✍ BLACK, S. (1991), *Las Relaciones Públicas – Un factor clave de gestión.*, Barcelona: Editorial Hispano Europea, S.A.
- ✍ Comissão para as Comunidades Europeias – Programa HELIOS II – Guia Europeu de Boas Práticas (1997), *Rumo à Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência*, Secretariado Nacional de Reabilitação, Lisboa.
- ✍ FORTES, W. G. (1990), *Pesquisa Institucional: Diagnóstico Organizacional para Relações Públicas*, São Paulo: Edições Loyola.
- ✍ GOODE, W. J. (1969), *Métodos em pesquisa social*, São Paulo: Companhia Editora Nacional.
- ✍ HORTON, J. K. (2000), *Educação de alunos deficientes visuais em escolas regulares*, Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.
- ✍ KOTLER, P. (1999), *Princípios de marketing* (7ª Edição), Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos.

- ✍ KUNSCH, M. M. K. (1986), *Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada* (2ª Edição), São Paulo: Summus Editorial.
- ✍ LAFON, J. C. (1987), *Los niños con deficiencias auditivas*, Barcelona: Masson.
- ✍ LAKATOS, E. M. (1991), *Fundamentos de metodologia científica* (3ª Edição rev. e ampliada), São Paulo: Atlas.
- ✍ LESLY, P. (1995), *Os Fundamentos de Relações Públicas e da Comunicação*, São Paulo: Pioneira.
- ✍ LEWIS, V. (1991), *Desarrollo y déficit – Ceguera, sordera, déficit motor, síndrome de Down, autismo*, Barcelona: Paidós.
- ✍ LOZANO, F. (2001), *Manual práctico de relações públicas*, Lisboa: Livros do Brasil.
- ✍ MORAIS, C. B. (1989), *Relações Públicas*, Barcelos: Editora do Minho.
- ✍ PAUL, D. (1994), *El libro de los zurdos – Guía para vivir utilizando la mano izquierda*, Madrid: Tikal Ediciones.
- ✍ POTTER, J. C. (1987), *Desporto para deficientes*, Lisboa: Direcção-Geral dos Desportos.
- ✍ Recomendação n.º R (92) 6 adoptada pelo Comité de Ministros (1994), *Uma política coerente para a reabilitação das pessoas com deficiência*, Secretariado Nacional de Reabilitação, Lisboa.
- ✍ RIBAS, J. B. C. (1994), *O que são pessoas deficientes*, São Paulo: Editora Brasiliense.
- ✍ SANTOS, M. D. d. (1989), *A Comunicação Dentro e Fora da Empresa* (1ª Edição), Porto: Porto Editora.

- ✍ SIMÕES, R. P. (1995), *Relações Públicas: Função Política*, São Paulo: Summus Editorial.
- ✍ SOLANO FLETA, L. (1995), *Fundamentos de las Relaciones Públicas*, Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- ✍ TERNOIS, M. (1995), *La Communication de L'Entreprise*, Paris: Les Éditions de L'Organization.
- ✍ VERDUGO ALONSO, M. Á. (1995), *Personas con discapacidad – Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadas*, Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.

Sítios:

- ✍ www.appacdm-viana.pt
- ✍ www.mp.gov.br
- ✍ www.marketingdirecto.com
- ✍ www.marketing-estrategico.com

Projecto de Investigação “ O contributo das Relações Públicas para melhorar a integração das populações especiais na sociedade portuguesa” – 2007/08

Esta entrevista insere-se num projecto de investigação intitulado “O contributo das Relações Públicas para melhorar a integração das populações especiais na sociedade portuguesa”, integrado no Mestrado em Ciências da Comunicação na Área de Especialização em Publicidade e Relações Públicas da Universidade do Minho.

Entrevista

1. Esta entrevista directa feita à Directora Conceição Cunha (Directora e Terapeuta do Centro de Reabilitação, a Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental – APPACDM, sub-delegação de Ponte de Lima), a 28.03.08, foi elaborada de modo a obter mais informações acerca da pessoa com deficiência e suas dificuldades, assim como, qual o papel das Relações Públicas na inserção das pessoas com deficiência na sociedade pela sensibilização comunicativa.

Ana Barros - O que é para si uma pessoa deficiente?

Directora Conceição Cunha - Penso que a questão tem de ser colocada de outra maneira. Para mim é uma pessoa. Agora as pessoas têm características diferentes, têm necessidades diferentes, têm capacidades diferentes. As pessoas com quem trabalhamos são pessoas que têm características especiais porque têm alguma necessidade de um trabalho mais atento para que essas pessoas possam traçar o seu projecto de vida de forma a tornar-se eficaz. São pessoas que precisam de um maior apoio para que o seu projecto de vida se torne efectivo. São pessoas com necessidades um pouco mais especiais para que esse projecto de vida seja cumprido e concretizado.

Ana Barros - É fácil conviver com um deficiente?

Directora Conceição Cunha - É muito fácil conviver com pessoas e é muito difícil conviver com pessoas. Depende da nossa predisposição para o trabalho, para aquilo que estamos a

fazer e isso pode tornar-se fácil ou difícil. Trabalhar com pessoas, desenvolver um trabalho com pessoas com deficiência é aquilo que nós queremos que seja.

Se as pessoas com deficiência são especiais? Talvez. Agora o trabalho que é feito é ajudar a colocar o projecto de vida. Se o meio, a equipa, a comunidade de onde ele vem, a família, se tudo isso se unir para este trabalho, é fácil.

Ana Barros - Uma pessoa deficiente reconhece o seu estado “anormal” em relação às outras pessoas que não têm deficiência?

Directora Conceição Cunha - Existe um Professor de música em Évora que disse que os normais são anormais se ganhar a maioria. Eu concordo plenamente. Não há normalidade ou anormalidade. Quem são os normais e quem são os anormais? Eu sou anormal na China, pois não falo a língua deles, não entendo a cultura deles. Aqui o que existe são pessoas com necessidades especiais que têm consciência, tal como eu ou outra pessoa, das suas limitações e das suas capacidades.

Se cada um de nós tiver no seu projecto de vida consciência das suas capacidades e das suas limitações, nós cumprimos o nosso projecto de uma forma eficaz. Somos todos iguais, todos nós lutamos para cumprir o nosso projecto.

Ana Barros - É fácil a integração dos deficientes na nossa Sociedade?

Directora Conceição Cunha - Não. Não é fácil enquanto cada um de nós não puder ver ou reconhecer nos outros capacidades. Hoje em dia, somos extremamente pressionados na sociedade em que vivemos, no grupo em que estamos inseridos. Cada vez mais a sociedade exige eficácia no nosso projecto e portanto é difícil qualquer um de nós desenvolver um trabalho e integrar-se no seu grupo.

Numa pessoa com deficiência existem muitos estigmas e portanto exigimos nas pessoas com deficiência uma eficácia muito maior do que nos outros. Eles têm que provar que são melhores do que os outros, o que é errado. Eles deveriam ser capazes de mostrar aquilo que são. Se nós formarmos uma pessoa para ser jardineiro e essa pessoa tem uma deficiência, a

exigência dela é muito maior porque se espera que ela fracasse e não que tenha sucesso. A exigência vai ser muito maior do que se for a qualquer outra pessoa que faz uma formação em jardinagem e concorre a um lugar pois a uma pessoa sem deficiência espera-se que seja jardineiro enquanto que de uma pessoa com deficiência espera-se que seja um bom jardineiro. Não deveria ser assim pois devia haver igualdade de circunstâncias e por isso existem vários incentivos às empresas para que elas fechem os olhos à deficiência e passem a ver a pessoa como uma pessoa lucrativa.

Ana Barros - As oportunidades são mais e melhores em outros países do que em Portugal?

Directora Conceição Cunha - Não. Não há muita diferença. Mas existem países que estão muito aquém da nossa forma de trabalhar e outros que têm outro sucesso em termos de trabalho, que estão mais avançados.

Nós somos diferentes e temos que ver de que forma na nossa sociedade, na nossa cultura, trabalhamos as pessoas com deficiência, como é que nós aceitamos e como é que nós as incluímos no nosso dia-a-dia. Não somos mais nem melhores do que outros países. Existem países na Europa muito mais desenvolvidos e que não têm o nosso nível de inclusão. Nós trabalhamos com outros países e percebemos isso. Por exemplo, a Espanha faz uma inclusão mais eficaz das pessoas, mas também depende das zonas e do tipo de patologias. A Espanha tem é uma forma de ser diferente pois culturalmente são mais afectivos do que nós. Estão mais sensibilizados pois têm um percurso maior do que o nosso. Nós tivemos uma experiência com a Inglaterra e aí se entende que cada um deve ter um projecto de vida e deve integrar-se num local onde possa desenvolver-se melhor.

Ana Barros - O que deveria fazer a nossa Sociedade para essas “Populações” Especiais”, ou seja, os deficientes?

Directora Conceição Cunha - Abrir as portas e não ser tão preconceituosa. Perceber que cada um de nós merece respeito e deve respeitar os outros. Se houver respeito por toda e qualquer pessoa então não pode haver segregação.

Acho que nós não aceitamos as pessoas com deficiência porque temos medo, o medo de ficar assim ou ter alguém assim. É o medo de se confrontar com uma situação daquelas que não gostariam de ter e daí o preconceito e o afastamento.

Ana Barros - Quais as acções levadas a cabo pela vossa Associação de forma a contribuir e dar apoio ao cidadão deficiente mental para que se sinta apoiado e integrado na nossa Sociedade?

Directora Conceição Cunha - É uma associação muito ampla, com muitos centros a cobrir praticamente todo o distrito. O que nós fazemos para promover a inclusão? Promovemos aqui a inclusão, fazemos o trabalho aqui dentro. Em qualquer local para sermos bem aceites temos que respeitar as regras do grupo. A primeira inclusão é aqui dentro, onde cada um aprende as regras da sociedade, da comunidade. Aprende a saber estar, a ter atitudes adequadas de respeito para o grupo e a saber defender-se do grupo. Fazemos com que as pessoas possam de uma maneira eficaz cumprir o seu projecto de vida, sabendo conviver e a exigir aos outros o respeito para si.

Aqui também promovemos o respeito pelas pessoas, pelo trabalho que desenvolvem, pelo tipo de trabalho que vamos fazendo quer em áreas de actividades ocupacionais, portanto para pessoas que não conseguem um nível de produtividade capaz de desenvolver um trabalho lá fora, no mercado de trabalho. Mas quem trabalha cá recebe o seu vencimento ao fim de cada mês e isto promove a pessoa.

Por outro lado, aquelas pessoas que demonstram ter competências para vir a funcionar no mercado de trabalho, fazem formação profissional cá e depois são levados para as empresas, para a sociedade. Quem é que não quer ter um trabalho e quem é que não quer ser gratificado por um trabalho que desenvolve? Faz parte do projecto de vida.

Aqui levamos de dentro para fora muitas actividades que levam a que as pessoas se integrem. Actividades culturais, actividades desportivas, que ao longo de cada ano, trazemos a restante comunidade a incluir-se connosco. Nós estamos cá há oito anos e no início foi um pouco difícil. Hoje é muito mais fácil.

Ana Barros - O que poderá fazer um profissional de Relações Públicas para ajudar as pessoas com deficiência?

Directora Conceição Cunha - Promover os eventos, os projectos. Fazer campanhas desses projectos, levando à comunidade os resultados, motivando a comunidade a envolver-se cada vez mais nesses projectos ao ponto de se aperceberem que as pessoas com deficiência são capazes e merecem todo o respeito como qualquer um de nós. É um grupo com necessidades especiais, como são as crianças, como são as etnias ou grupos minoritários. São pessoas que precisam de alguma atenção e que esperam que a comunidade lhes abra a porta. Quando se abrem as portas, acabam-se os grupos minoritários.

Deve-se promover o projecto global destes grupos para que as pessoas possam vê-los com outros olhos e diminuir os preconceitos que têm.

Ana Barros - Gostaria de dizer mais alguma coisa?

Directora Conceição Cunha - Vamos promover as pessoas no sentido de todos juntos construirmos uma comunidade diferente.